

# Acquistare un prodotto o un servizio:

i nostri diritti  
e come attuarli

n°3/2008



Provincia autonoma di Trento

**CR**  
**CU** CENTRO DI  
RICERCA E  
TUTELA DEI  
CONSUMATORI  
E DEGLI UTENTI

*Programma generale d'intervento 2007-2008 della Provincia autonoma di Trento  
realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico*

---

## **I QUADERNI DEL CONSUMATORE**

- n°1 L'acquisto della casa
- n°2 Nuove regole nei rapporti con la banca
- n°3 Acquistare un prodotto o un servizio
- n°4 Il turista e i suoi diritti
- n°5 Perché la concorrenza è dalla parte dei consumatori
- n°6 La sicurezza dei prodotti alimentari

A cura del prof. Gian Antonio Benacchio

Provincia autonoma di Trento  
Ufficio stampa  
Piazza Dante, 15  
Telefono 0461-494614  
Fax 0461-494615/16  
e-mail: uff.stampa@provincia.tn.it

Provincia autonoma di Trento  
Servizio commercio  
Via Brennero, 136  
Palazzo le Fornaci - 38100 TRENTO  
Telefono 0461-494786  
Fax 0461-494747  
e-mail: serv.commercio@provincia.tn.it

Progettazione grafica,  
impaginazione e illustrazioni  
Studio Bi Quattro - Trento

Stampa  
Litotipografia Alcione - Trento

# Indice

	PAG.
<b>1</b> Premessa	4
<b>2</b> Alcune precisazioni fondamentali	4
<b>3</b> La vendita di tipo “tradizionale”	5
<b>4</b> Le vendite fuori dei locali commerciali	6
<b>5</b> I contratti di vendita “a distanza”	9
<b>6</b> La garanzia nell’acquisto di un prodotto	11
<b>7</b> Esiste la garanzia se si acquistano beni “usati”?	16
<b>8</b> Un caso particolare e molto frequente: l’acquisto di auto usate	17
<b>9</b> Cenni ad alcune vendite “particolari”	18
<b>9.1</b> I contratti a distanza in materia di telefonia	18
<b>9.2</b> I contratti a distanza in materia di servizi finanziari	19
<b>9.3</b> Un particolare tipo di contratti a distanza: il commercio elettronico	20
<b>9.4</b> Vietate le vendite piramidali e i giochi o catene di Sant’Antonio	21
<b>9.5</b> I buoni acquisto	21

## 1 Premessa

Negli ultimi anni il mondo del commercio si è arricchito di nuovi strumenti e modalità di vendita. Non è solo internet a sostituirsi o affiancarsi alle tradizionali forme di vendita, quelle nelle quali il consumatore si reca all'interno di un punto vendita o di un negozio per visionare il prodotto, il prezzo, scegliendo quello che gli sembra più adatto alle sue esigenze; oggi vengono sempre più utilizzati, oltre ad internet, anche strumenti più tradizionali, come il telefono, la televisione, il fax, il catalogo, ma anche forme che prevedono la visita del commerciante presso la nostra abitazione, il nostro domicilio o il nostro ufficio oppure per strada, finché stiamo passeggiando, e così via.

A fronte di tutte queste nuove forme di vendita, il legislatore comunitario prima e quello nazionale poi, ha dettato numerose regole per tutelare l'acquirente contro eventuali abusi perpetrati da qualche commerciante poco scrupoloso oppure anche da errori che il consumatore può commettere.

Questa breve guida vuole aiutare il cittadino-consumatore a districarsi nel dedalo di normative, di prassi commerciali, di diritti e di oneri che lo riguardano, allo scopo di informarlo su come e quando tutelare i propri diritti lesi.

## 2 Alcune precisazioni fondamentali

>> Innanzitutto le regole contenute nel nostro codice civile e nelle nostre leggi che stiamo per esporre ed illustrare, si applicano esclusivamente (salvo casi eccezionali) agli acquisti effettuati da **consumatori**.

>> **Consumatore** è considerato soltanto la **persona fisica** che stipula, esclusivamente con un **imprenditore o commerciante**, un contratto di acquisto di un bene o di un servizio per un **uso personale o familiare**.

>> Sono quindi due gli elementi che devono sussistere per applicare le regole sulla tutela del consumatore:

- > chi **vende** sta esercitando la propria attività imprenditoriale;
- > chi **acquista** intende utilizzare il bene o il servizio per un uso personale.

>> Al di fuori di questa ipotesi, non si applicheranno più le regole, speciali, previste per la tutela del consumatore ma si applicheranno le regole generali del codice civile.



## 3 La vendita di tipo “tradizionale”

>> Quando parliamo di vendita “tradizionale” intendiamo quella che si verifica quando il consumatore si reca **all'interno del locale di vendita per effettuare il proprio acquisto**.

>> La vendita di tipo tradizionale ha alcune caratteristiche che la differenziano notevolmente rispetto a tutte le altre forme di vendita (a domicilio, per strada, per catalogo, in internet, ecc.):

a) l'acquirente non subisce il c.d. **effetto sorpresa** come quello che si ha quando il venditore suona alla porta di casa o vi ferma per la strada, ma siete voi che, pienamente consapevoli di ciò che state facendo, vi recate presso un commerciante per effettuare l'acquisto;

b) l'acquirente, recandosi nel negozio, è perfettamente in grado di valutare il prodotto, di toccarlo, di compararlo con altri simili, di valutarne con tutta calma la sua utilità e convenienza.

>> Di conseguenza il legislatore ha ritenuto che non ci siano particolari motivi per attribuire al consumatore tutti quei diritti che invece gli attribuisce nelle altre forme di vendita.

>> In questi casi la vendita è disciplinata dal **codice civile**, con la sola esclusione del tema della **garanzia** sui prodotti acquistati, al quale si applicano le regole contenute nel c.d. **codice del consumo** (Decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005, artt. da 128 a 135).

**Attenzione:** nella vendita di tipo “tradizionale”, il consumatore **non ha** il c.d. **diritto di recesso** vale a dire il diritto di restituire la merce acquistata e di riavere l'intera somma pagata, diritto che invece gli viene riconosciuto in quasi tutte le altre tipologie di vendita!!!

>> Quindi, se acquistate un prodotto in un negozio, sappiate che **non avete il diritto di restituire la merce dopo che l'avete portata a casa** solo perché avete cambiato idea, a meno che ovviamente non sia difettosa.

Se volete avere la possibilità di restituire la merce, è indispensabile che **chiediate al negoziante di darvi espressamente, meglio se per iscritto, la possibilità** di restituire la merce.

>> Normalmente il negoziante, per una buona prassi commerciale, vi concede di restituire ciò che avete acquistato

ma solo a fronte di un **cambio-merce** oppure di un **buono acquisto**, dello stesso valore del prodotto che avete restituito, da spendere nel negozio. È essenziale, quindi, che la merce venga restituita in perfetto stato di conservazione, senza essere stata utilizzata; meglio ancora se non togliete le etichette che identificano il modello del prodotto, le sue caratteristiche, il suo prezzo, ecc. Non esiste un termine prestabilito entro il quale restituire o cambiare la merce che avete acquistato: è dunque indispensabile che lo concordiate con il venditore quando non è lui a farlo mediante la pubblicità o gli avvisi o i cartelli che potete trovare all'interno del negozio.

## 4 Le vendite fuori dei locali commerciali

La **“vendita fuori dei locali commerciali”**, spesso conosciuta anche come **“vendita a domicilio”** o **“vendita porta a porta”** si ha quando il commerciante (anche attraverso un suo incaricato) cerca di contattare possibili acquirenti andandoli a cercare, appunto, fuori dei locali commerciali: a casa vostra (ovviamente senza essere stato esplicitamente invitato), nelle piazze e strade della città, nei posti di lavoro, in occasione di un viaggio organizzato, ecc..

Il codice del consumo del 2005 (C.d.c.) contiene alcune importantissime disposizioni per tutelare il consumatore da possibili rischi derivanti da tale pratica commerciale, sul presupposto che quest'ultimo può essere preso alla sprovvista e spesso non è in condizione, viste le circostanze della vendita che lo colgono alla sprovvista, di valutare con la dovuta calma e cautela, l'opportunità dell'acquisto e di raffrontare la qualità ed il prezzo dell'offerta con quelli di altre offerte.

### QUANDO SI APPLICA E QUANDO NON SI APPLICA LA NORMATIVA “SPECIALE”

Secondo il codice del consumo, sono considerati conclusi fuori dei locali commerciali i contratti tra un commerciante o imprenditore, da una parte, ed un consumatore, dall'altra, riguardanti la fornitura di **beni** (es. un telefonino) o la prestazione di **servizi** (es. un contratto di telefonia), stipulati:

- a) durante la visita del professionista al domicilio del consumatore;



- b) sul posto di lavoro del consumatore;
- c) nei locali nei quali il consumatore si trovi per motivi di lavoro, di studio o di cura;
- d) durante una escursione organizzata dal professionista al di fuori dei propri locali commerciali;
- e) in un'area pubblica o aperta al pubblico;
- f) per corrispondenza, in base ad un catalogo.

Sono invece **esclusi** dall'applicazione delle regole sui contratti fuori dei locali commerciali:

- a) i contratti per la costruzione, vendita e locazione di beni immobili;
- b) i contratti relativi alla fornitura di prodotti alimentari e di prodotti per uso domestico corrente consegnati a scadenze frequenti e regolari;
- c) i contratti di assicurazione;
- d) i contratti relativi a strumenti finanziari;
- e) qualunque contratto di importo non superiore a 26,00 euro.

## QUALI SONO I DIRITTI RICONOSCIUTI AL CONSUMATORE

I due principali diritti riconosciuti al consumatore sono:

- > il diritto all'informazione;
- > il diritto di recesso.

Il commerciante è obbligato ad **informare per iscritto** il consumatore non solo del suo **diritto di recedere** dal contratto entro un certo termine, ma anche del nome ed indirizzo della persona o della società nei cui riguardi può essere esercitato tale diritto di recesso, nonché **l'indirizzo a cui inviare la comunicazione del recesso**.

Il consumatore ha **diritto di recedere** dal contratto, entro il termine di **10 giorni** lavorativi dalla sua sottoscrizione, anche senza alcun motivo e senza dare alcuna giustificazione o spiegazione, né deve pagare alcuna penalità o somma a qualsiasi titolo.

Il **diritto di recesso** è inderogabile e **irrinunciabile**.

## COME SI ESERCITA IL DIRITTO DI RECESSO

>> Per esercitare il diritto di recesso, il consumatore deve inviare una **lettera raccomandata** con ricevuta di ritorno **entro 10 giorni** a decorrere **dalla data di sottoscrizione del contratto**, se contestualmente egli ha anche ricevuto le informazioni sul suo diritto di recesso e sul modo con cui esercitarlo. Se le suddette **informazioni vengono fornite successivamente al contratto, il termine di 10 giorni decorre dal momento in cui le informazioni vengono fornite**.

>> Quando le informazioni siano state incomplete, il termine di 10 giorni viene prolungato a **60 giorni** dalla data in cui il consumatore ha **ricevuto i beni, o dalla stipulazione** del contratto se questo ha per oggetto un servizio.

>> La comunicazione di voler recedere dal contratto può anche essere inviata, entro gli stessi termini di cui sopra, tramite **telegramma, fax, posta elettronica, telex**, a condizione però che sia **confermata** mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento **entro le 48 ore successive**.

>> La raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'Ufficio postale entro i termini sopra indicati.

>> Con la ricezione della raccomandata il contratto si scioglie e le parti sono liberate dai rispettivi obblighi (rimane, eventualmente, l'obbligo per il consumatore di restituire la merce ricevuta).

## RECESSO E RESTITUZIONE DELLA MERCE

>> Qualora l'acquirente abbia ricevuto i beni, è tenuto a restituirli al venditore secondo le modalità e i tempi previsti nel contratto. In ogni caso il consumatore deve avere almeno 10 giorni lavorativi di tempo per spedire o riconsegnare la merce a partire dal giorno in cui l'ha ricevuta.

>> La merce si intende spedita nei termini quando viene consegnata alle Poste o allo spedizioniere.

>> Solo se espressamente previsto nel contratto, le spese di spedizione della merce da restituire sono a carico del consumatore. Nessun'altra spesa può essere addebitata al consumatore.

>> La sostanziale integrità della merce da restituire è condizione essenziale per l'esercizio del diritto di recesso. È comunque sufficiente che il bene sia restituito in normale stato di conservazione, e nulla importa sia stato adoperato o meno. Il venditore, dunque, deve accettare il recesso anche se la merce è priva dell'involucro originale.

Una recente sentenza della Corte di giustizia dell'UE, del 17 aprile 2008, ha tassativamente **escluso** che il venditore possa richiedere al consumatore, che abbia riscontrato un difetto del prodotto dopo quasi due anni dall'ac-

quisto, il pagamento di una **somma a titolo di indennità** per avere nel frattempo utilizzato ugualmente il prodotto fino alla sua sostituzione.

## GLI EFFETTI DEL RECESSO SULLE SOMME GIÀ PAGATE O SUI CONTRATTI DI CREDITO STIPULATI PER L'ACQUISTO

>> Il venditore deve restituire all'acquirente le somme versate, comprese anche quelle a titolo di caparra, nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre 30 giorni dal recesso da parte del consumatore.

>> Qualora il prezzo di un bene o di un servizio, oggetto di un contratto di vendita fuori dei locali commerciali sia stato interamente o parzialmente coperto da un contratto di credito (finanziamento) concesso al consumatore direttamente dal venditore ovvero da un terzo proposto dal venditore, il contratto di credito si intende risolto di diritto, senza alcuna penalità, nel caso in cui il consumatore eserciti il diritto di recesso (art. 67, 6° c., C.d.c.).

>> È compito del venditore comunicare al terzo che ha concesso il credito l'avvenuto esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore.

Quindi fate **attenzione** quando stipulate un contratto di finanziamento per acquistare un prodotto!

Se volete recedere dal contratto di acquisto, avrete diritto all'estinzione automatica del **finanziamento** senza nessun costo aggiuntivo solo se questo è stato stipulato con il venditore oppure con una finanziaria indicata dal venditore.



In caso contrario, dovrete rivolgervi voi al vostro finanziatore per risolvere anche il contratto di finanziamento, secondo una normativa molto diversa (quella sul credito al consumo) decisamente più complessa e non esente da costi ed oneri per il consumatore.

5

## I contratti di vendita “a distanza”

Acquistare un prodotto o un servizio quando non si può toccarlo con mano e valutarne concretamente la qualità, la consistenza, il materiale, il peso ecc. non è una cosa facile e può comportare delle sorprese. Cosa dire poi se la merce ordinata non corrisponda a quella vista nel catalogo, o alla televisione, o alla descrizione fatta nel fax, ecc..

Proprio per rimediare a queste particolarità il legislatore (artt. 50 e 51 C.d.c.) ha introdotto regole speciali a tutela del consumatore.

Per **contratti a distanza** si intendono quei contratti riguardanti la fornitura di beni o la prestazione di servizi, stipulati tra un commerciante e un consumatore mediante l'uso di strumenti di comunicazione a distanza quale **la televisione, la radio, la posta elettronica, internet, il telefono, il video telefono, il fax, le lettere circolari, gli stampati pubblicitari**, ecc., vale a dire qualunque tipo di contratto nel quale le par-

ti non sono una di fronte all'altra, non hanno la possibilità di contrattare direttamente, l'acquirente non ha la possibilità di verificare materialmente il prodotto prima di acquistarlo (art. 50 e art. 51 C.d.c.).

Sono esclusi dalle regole previste per questa tipologia di vendita i contratti:

- > che hanno per oggetto la costruzione e vendita di **beni immobili** (sono compresi invece i contratti di locazione);
- > conclusi in occasione di una **vendita all'asta**;
- > conclusi mediante **distributori automatici**;
- > relativi ai **servizi finanziari** quali gli investimenti, l'assicurazione, i servizi bancari, i fondi pensione, le operazioni a termine o di opzione (per questa particolare tipologia di contratti vi è una disciplina speciale).

Attenzione: per quanto riguarda i contratti a distanza che hanno per oggetto la **fornitura di beni o servizi di telefonia fissa e mobile** (abbonamenti, promozioni, linee e apparecchiature Adsl, cellulari, ecc.), oltre alle norme del codice del consumo si applica anche la **delibera dell'Autorità garante per le telecomunicazioni del 23 novembre 2006**, n. 664/06/CONS, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana* n. 299 del 27 dicembre 2006.

## LE INFORMAZIONI

Data la caratteristica della tipologia di vendita, il diritto all'informazione si articola in due momenti diversi.

>> **IN UN PRIMO TEMPO** il venditore deve fornire al consumatore **“in modo chiaro e comprensibile”** alcune informazioni preliminari **prima della conclusione del contratto** e, in particolare, quelle relative all'identità del fornitore, alle caratteristiche essenziali del bene o del servizio, al prezzo, alle spese di consegna, alle modalità del pagamento ecc., nonché, soprattutto, all'esistenza del diritto di recesso a favore del consumatore.

L'informazione deve essere fornita **“con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione impiegata”** purché siano osservati i **principi di lealtà** in materia di transazioni commerciali **“valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili”** (art. 52, c. 2°, C.d.c.).

Per esempio, per le comunicazioni e le vendite attraverso la **televisione** l'informazione deve essere fornita **all'inizio e nel corso della trasmissione** nella quale sono contenute le offerte; per i contratti conclusi attraverso l'uso del **telefono**, le informazioni riguardanti l'identità dell'azienda che chiama e lo scopo commerciale della telefonata devono essere date, **a pena di nullità del contratto, all'inizio della telefonata** con il consumatore; informazioni particolari devono poi essere fornite nel caso del **commercio elettronico** (vedi art. 12 del d.lgs. n. 70/2003).

>> **IN UN SECONDO TEMPO, prima dell'esecuzione del contratto** (vale a dire da quando il consumatore ha manifestato il suo consenso fino al momento della **consegna della merce**), il venditore deve far pervenire al consumatore:

> **conferma scritta di tutte le infor-**

**mazioni** di cui sopra;

- > le informazioni sulle **modalità di esercizio del diritto di recesso**;
- > le informazioni **sull'assistenza e sulle garanzie**;
- > **l'indirizzo** della sede del venditore a cui il consumatore può **presentare reclami**;
- > le condizioni di recesso in caso di contratto con durata indeterminata oppure superiore ad un anno.

## IL DIRITTO DI RECESSO

Anche per i contratti a distanza il consumatore ha la possibilità di esercitare tale diritto indipendentemente da ogni motivazione o giusta causa.

Il termine per esercitare il recesso è di **dieci giorni lavorativi** a decorrere:

- > per i beni, dal **giorno del ricevimento** da parte del consumatore;
- > per i servizi, dal **giorno della conclusione del contratto**.

>> Inoltre, allo scopo di incentivare l'impresa a fornire ai clienti tutte le informazioni previste, e in particolare se il **venditore non ha informato il consumatore del suo diritto di recesso**, il termine ordinario di dieci giorni viene prolungato a **novanta giorni** dal giorno del ricevimento della merce ovvero, per i servizi, dalla conclusione del contratto (art. 65, 3°c., C.d.c.).

>> La comunicazione con la quale si intende esercitare il diritto di recesso deve essere sottoscritta dal medesimo soggetto che ha stipulato il contratto e deve essere inviata mediante **lettera raccomandata con avviso di ricevimento**.

>> La comunicazione può essere inviata anche mediante telegramma, telex e fax spediti entro i termini su citati, **a condizione che sia confermata con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, con le medesime modalità, entro le 48 ore successive.**

>> Solo se espressamente previsto nell'offerta, anziché inviare la specifica comunicazione di recesso è sufficiente la restituzione del prodotto entro il termine di sette giorni dal ricevimento della merce.

**Attenzione!!!** La legge (art. 55 C.d.c.) non ammette il **diritto di recesso** nel caso di contratti a distanza che abbiano per oggetto:

- a) la fornitura di **generi alimentari, di bevande** o di altri **beni per uso domestico** di consumo corrente **forniti al domicilio del consumatore a cadenze frequenti e regolari;**
- b) la **prenotazione di alberghi, ristoranti, trasporti;**
- c) la fornitura di servizi la cui **esecuzione sia già iniziata**, con l'accordo del consumatore, prima della scadenza del termine per recedere;
- d) la fornitura di beni o servizi il cui prezzo è legato a **fluttuazioni dei tassi del mercato finanziario;**
- e) la fornitura di **beni confezionati su misura** o personalizzati o che, per loro natura, non possono essere rispediti o rischiano di deteriorarsi o alterarsi rapidamente;
- f) la fornitura di **prodotti audiovisivi o di software informatici sigillati**, una volta che **sono stati aperti** dal consumatore;
- g) la fornitura di **giornali, periodici e riviste;**
- h) servizi di **scommesse e lotterie.**

6

## La garanzia nell'acquisto di un prodotto

Come abbiamo ricordato all'inizio di queste pagine, il nostro sistema giuridico contiene due diverse discipline in materia di garanzia nell'acquisto di un prodotto: una è contenuta nel **codice civile**, l'altra nel **codice del consumo**.

a

### Come e quando si applica la garanzia del codice civile

La disciplina contenuta nel **codice civile** si applica tutte le volte in cui il **contratto non è stato concluso tra un venditore "professionista" da una parte e un "consumatore"** dall'altra.

**In altre parole la garanzia prevista nel codice civile si applica quando:**

- > l'acquirente è una **persona fisica** che acquista da un'altra **persona fisica** (non imprenditore o non commerciante);
- > l'acquirente **è un imprenditore** o un professionista (e l'acquisto è fatto nell'ambito della propria attività);

- > l'acquirente è una **società** o una associazione o un ente, o un comitato, ecc..

**Attenzione:** nella garanzia prevista dal codice civile (artt. 1490 e segg.) il venditore risponde dei difetti della cosa venduta a condizione che:

- > il difetto si sia verificato entro un **anno dalla vendita**;
- > l'acquirente denunci al venditore l'esistenza del difetto entro **otto giorni dalla sua scoperta**.

## **b** Come e quando si applica la garanzia del codice del consumo

La disciplina contenuta nel **codice del consumo**, si applica invece a tutti i contratti dei consumatori, vale a dire ai contratti di vendita conclusi tra un **commerciante o imprenditore** e un **consumatore**, compresi anche i contratti di vendita "tradizionale", cioè stipulati all'interno dei negozi o dei locali commerciali.

Ricordiamo che "**consumatore**" è la persona fisica che acquista il bene esclusivamente per uno scopo personale o familiare, non per la propria attività professionale.

- > Ad es., se un avvocato acquista un computer per un proprio figlio o per la propria famiglia, allora si applicheranno le norme sulla garanzia contenute nel codice del consumo.

- > Se invece lo stesso avvocato acquista il medesimo computer non per la famiglia bensì per la propria attività professionale, allora si applicheranno le norme contenute nel codice civile.

Ricordate che la disciplina contenuta nel codice del consumo (artt. 123 seguenti) è **diversa e più favorevole** all'acquirente rispetto a quella contenuta nel codice civile.

Inoltre, ricordatevi che anche quando **acquistate** da una **persona fisica al di fuori della sua attività commerciale o professionale**, non si applicheranno le regole sulla garanzia che stiamo illustrando, e contenute nel codice del consumo, bensì si applicheranno le "vecchie" regole del codice civile (artt. 1490 seguenti. Vedi sopra).

- > Per esempio, se acquisto un'autovettura o una moto usate, la disciplina applicabile è diversa a seconda che l'acquisto sia effettuato presso un concessionario o rivenditore autorizzato oppure direttamente dal precedente proprietario.

**Ricapitoliamo:** la disciplina contenuta nel codice del consumo per quanto riguarda la garanzia nella vendita si applica **a tutte le categorie, specie, modalità e forme di vendita, compresa anche la vendita che abbiamo chiamato "tradizionale"**, conclusa all'interno di negozi.

L'unica condizione, però, è che si tratti di un contratto concluso tra un **commerciante** e un **consumatore**.

## GARANZIA LEGALE E GARANZIA CONVENZIONALE (O COMMERCIALE)

Le norme del codice del consumo distinguono, innanzitutto, due tipi di garanzia: quella **legale** e quella **convenzionale**.

- > La **garanzia legale** è semplicemente quella indicata dalla legge. Essa è obbligatoria e non può essere derogata dalle parti, nemmeno con un'apposita clausola contrattuale (che sarebbe, comunque, nulla).
- > La **garanzia convenzionale** invece è quella, eventuale, che propone il venditore che, volontariamente, si fa carico di riconoscere all'acquirente diritti aggiuntivi rispetto a quelli assicurati dalla legge. Di regola la garanzia convenzionale costituisce una modalità di promozione dei propri prodotti, poiché si induce l'acquirente ad acquistare quel prodotto piuttosto che un altro, facendo leva su una garanzia più ampia di quella offerta dagli altri concorrenti.

Se il commerciante vuole offrire una diversa garanzia, questa deve essere solo **ulteriore** rispetto alla garanzia legale: quindi essa non può mai limitare o restringere i diritti del consumatore previsti dalla garanzia legale, ma può solo ampliarli! Pertanto, se il venditore vi propone una garanzia più ampia, per esempio vi propone un periodo di 5 anni anziché 2, ma vi chiede il pagamento di una somma - ad es. un premio assicurativo - la proposta è pienamente legittima ma voi non siete obbligati ad accettarla; valuterete voi se vi conviene pagare qualcosa in più per avere un diritto maggiore oppure non pagare nulla, sapendo che in ogni caso manterrete la garanzia che la legge vi attribuisce.

## QUANDO SI APPLICA LA GARANZIA LEGALE

>> Oggetto della garanzia legale sono **tutti i beni mobili** che una **persona fisica** (non quindi una società o associazione o altro) abbia acquistato per soddisfare un bisogno o uno scopo personale o familiare.

>> Oltre al contratto di compravendita, le norme del codice del consumo sulla garanzia si applicano anche ai contratti di **permuta** (scambio di cosa con cosa), di **somministrazione** (ad es. l'abbonamento ad una rivista, la consegna dell'acqua minerale a domicilio a cadenza periodica, la fornitura del gasolio per il riscaldamento), **d'opera** (la riparazione di un veicolo, dello scaldabagno, della finestra, ecc.), di **appalto** e tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla **fornitura di beni di consumo** da **fabbricare o produrre**. La stessa garanzia si applica anche per gli acquisti effettuati ad **un'asta pubblica**, a condizione che il consumatore vi abbia assistito personalmente.

>> Sono invece **esclusi** dalla disciplina speciale del codice del consumo i seguenti prodotti:

- a) i beni venduti a seguito di un procedimento di **vendita forzata da parte dell'autorità giudiziaria**;
- b) **l'acqua e il gas**, a meno che non siano venduti in bottiglie, contenitori o bombole;
- c) **l'energia elettrica**.

## COSA DEVE GARANTIRE IL VENDITORE

La garanzia opera, innanzitutto, se i beni acquistati **non funzionano**, oppure **funzionano male**. Ma la nozione di garanzia è molto più ampia e comprende non solo il mancato o cattivo funzionamento di un bene, bensì anche la sua **“non conformità”** rispetto al contratto di vendita.

La **“non conformità”** significa che la garanzia può essere fatta valere anche quando i beni acquistati:

- non siano conformi alla **descrizione fatta dal venditore** (non solo descrizione fatta a voce, ma anche riportata nella pubblicità, nella confezione, ecc.) e **non possiedano le qualità promesse**;
- **non siano adatti** agli impieghi ai quali servono abitualmente beni dello stesso tipo;
- **non siano adatti all'impiego particolare** voluto dal consumatore, a condizione che tale impiego sia stato reso noto al venditore al momento dell'acquisto e che questi abbia confermato la possibilità di quel particolare utilizzo;
- non presentino quelle **qualità e prestazioni abituali** quali ci si può attendere dalla natura del bene, dalle dichiarazioni pubbliche rilasciate dal venditore o dal produttore (art. 129 C.d.c.);
- ovviamente l'applicazione del diritto di garanzia è legata ad un difetto che non sia provocato dall'uso improprio del bene (ad esempio la caduta).

## LA DURATA DELLA GARANZIA

La garanzia ha una **durata di due anni** dalla consegna, il che vuol dire che il venditore risponde solo se il difetto si è verificato prima dello scadere dei due anni.

Il consumatore però ha **due anni e due mesi** di tempo a partire dalla data di consegna del prodotto, per **esercitare l'azione di garanzia** nei confronti del venditore.

Ricordate che la garanzia vale due anni (anche se ci si può rivolgere al giudice entro due anni e due mesi) **non a decorrere dalla vendita, bensì dalla consegna**; per esempio, se al momento dell'acquisto avete fatto fare delle modifiche al prodotto e vi viene consegnato un mese dopo, il termine decorerà da questo momento.

## UN IMPORTANTE ONERE A CARICO DEL CONSUMATORE: LA DENUNCIA DEL DIFETTO

Se riscontrate un difetto, dovete **denunciarlo** al venditore **entro due mesi** dal momento in cui lo avete scoperto, altrimenti rischiate di decadere dal diritto alla garanzia. Anche se la legge non indica alcuna formalità, è consigliabile inviare la denuncia del difetto mediante **raccomandata con ricevuta di ritorno**.

La denuncia va sempre indirizzata al **venditore**.

## CHI DEVE PROVARE L'ESISTENZA DEL DIFETTO?

>> I difetti che si manifestano entro i primi **sei mesi dalla consegna** del prodotto saranno considerati come esistenti già all'origine. Dunque il consumatore in questo caso non deve fare nulla in più che applicare il diritto di garanzia come previsto dalla legge.

>> Per i difetti manifestatisi nei **diciotto mesi successivi** ai primi sei, sarà invece il consumatore a dover fornire la prova che il prodotto presentava un difetto al momento della consegna, anche se non era emerso subito.

## LO SCONTRINO

>> Conservare accuratamente lo scontrino di cassa (è opportuno farne una fotocopia, perché la carta chimica su cui normalmente viene stampato lo scontrino con il tempo si schiarisce fino a diventare illeggibile) oppure la fattura.

>> Sono importantissimi (e a volte sono gli unici strumenti) per poter provare l'acquisto, la data e prezzo pagato.

>> In caso di smarrimento dello scontrino, però, si possono presentare altri documenti che attestino l'acquisto: il tagliando dell'assegno, la cedola della carta di credito, lo scontrino del bancomat e la confezione del prodotto.

## COSA POSSIAMO PRETENDERE SE LA COSA ACQUISTATO È DIFETTOSA?

>> In caso di difetto, il consumatore può chiedere la riparazione oppure la sostituzione del prodotto (salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro), senza nessuna spesa a suo carico (nel caso in cui il venditore vi proponga un "buono-acquisto", vedi il paragrafo 9.5).

>> Soltanto nel caso in cui:

- la **riparazione** e la **sostituzione** siano **impossibili** o **eccessivamente onerose**, oppure
- il venditore non abbia provveduto alla riparazione o alla sostituzione del bene **entro un termine ragionevole**, oppure
- la sostituzione o la riparazione precedentemente effettuata abbia arrecato **notevoli inconvenienti al consumatore**,

quest'ultimo ha diritto di ottenere la **riduzione del prezzo** oppure la **risoluzione del contratto** (restituzione del bene e del prezzo pagato).

## COSA FARE SE LA RIPARAZIONE SI PROTRAE TROPPO A LUNGO?

Poiché, come abbiamo visto, il codice del consumo prevede che le riparazioni e le sostituzioni devono essere effettuate

entro un congruo termine, se il termine si protrae troppo a lungo, come spesso succede, è consigliabile che il consumatore **invii per iscritto un sollecito al venditore** intimando un **termine ultimo per la riparazione** oppure la definitiva sostituzione.

**Nessuna spesa e nessun costo** possono essere addebitati all'acquirente per la riparazione, per la sostituzione e per qualsiasi altro rimedio (ad es. le spese di spedizione, il materiale, la manodopera, ecc.).

## E SE ACQUISTIAMO UN PRODOTTO IN SALDO?

>> I prezzi ridotti non riducono necessariamente anche i diritti dei clienti. Anche nel caso di sconti o promozioni, il cliente ha diritto di avere la merce priva di difetti ed il rispetto di tutte le norme relative alla garanzia.

>> Qualora venga posto in vendita un articolo a prezzo ridotto perché ad esempio ha una macchia, o ha un filo tirato o un qualunque altro difetto, tale difetto dovrà obbligatoriamente essere indicato dal venditore.

>> Se invece il difetto non viene notato al momento dell'acquisto e non viene dichiarato dal venditore, si apre la strada del reclamo e della garanzia per il difetto del prodotto.

# 7 Esiste la garanzia se si acquistano beni "usati"?

>> Ricordatevi che anche l'acquisto di un bene "usato" è coperto da garanzia.

>> Ovviamente, dato che un bene usato è normalmente più deteriorato e non può avere le medesime caratteristiche e qualità di un prodotto nuovo, la disciplina è diversa.

>> Innanzitutto, la durata della garanzia può essere limitata **ad un anno** anziché due (purché ciò sia espressamente e chiaramente indicato prima dell'acquisto del prodotto).

>> In secondo luogo la garanzia vale limitatamente ai **difetti che non derivano dall'uso normale della cosa**, e tenendo conto anche del tempo di utilizzo pregresso del bene (art. 129, 3° comma, C.d.c.).





## 8 Un caso particolare e molto frequente: l'acquisto di auto usate

Un problema particolare circa la garanzia nella vendita di prodotti usati riguarda la vendita di **autovetture**, visto anche il numero così elevato di acquisti di **“seconda mano”**.

Come abbiamo detto, in linea di principio anche le vendite di autovetture usate, come tutti i prodotti usati, sono **soggette alle norme del codice del consumo sulla garanzia del venditore, purché siano acquistate da concessionari, rivenditori autorizzati o altri tipi di commercianti**.

Ricordiamo i punti più importanti della disciplina per i beni usati:

- >> Se la durata della garanzia è normalmente di 2 anni dall'acquisto, ricordatevi che la legge ammette che possa essere **limitata ad un periodo comunque non inferiore ad un anno** ma solo

qualora sia espressamente **indicato nel contratto che voi avete firmato**.

>> La garanzia è sempre dovuta ed è **irrinunciabile**, vale a dire che qualunque patto contrario è nullo.

>> La garanzia legale di due anni (od eventualmente quella inferiore purché pattuita tra le parti) è gratuita e il venditore non può chiedere nessuna somma a qualunque titolo.

>> **Non qualsiasi problema o difetto al mezzo è automaticamente coperto dalla garanzia legale**. Nel caso di auto usate bisogna considerare il fatto che la legge dispone che la garanzia per i beni usati deve tenere conto “del tempo del pregresso utilizzo” ed è limitata “ai difetti non derivanti dall'uso normale della cosa”. Pertanto, se avete acquistato un'auto che ha già percorso molta strada, per esempio 140.000 km, sarà difficile che possiate pretendere la garanzia del venditore qualora i cuscinetti di qualche ingranaggio comincino ad essere rumorosi, oppure se dopo qualche tempo dovrete rifare la frizione.

>> La **disciplina non riguarda** la compravendita fra privati di auto usate. In questi casi valgono le regole del codice civile (artt. 1490 e segg.), in base alle quali il venditore, anche non commerciante, risponde per gli eventuali “vizi” della cosa venduta, mentre la durata della garanzia è limitata ad un anno dalla consegna; inoltre vi è l'obbligo per l'acquirente di denunciare al venditore il difetto entro otto giorni dalla scoperta del vizio, altrimenti si perde il diritto a far valere la garanzia.

>> In ogni caso l'auto vendutavi deve essere **priva di difetti anche occulti** e devono esservi date tutte le informazioni importanti per valutare e decidere l'opportunità di un acquisto, come, ad esempio, il fatto che l'auto abbia subito un serio incidente (che potrebbe compromettere la struttura o la tenuta dell'auto).

>> Ricordatevi che la **manomissione del contachilometri** per far apparire una percorrenza e un'usura minori, oltre ad essere un buon motivo per risolvere il contratto o per avere diritto ad una cospicua riduzione del prezzo, è considerato un comportamento penalmente rilevante!!

>> Quando il venditore reclamizza le proprie autovetture con l'espressione **"usato garantito"** è sempre consigliabile farsi rilasciare, per iscritto, una dichiarazione nella quale sia specificato cosa si intenda per "usato garantito" e quindi **quali siano i difetti che sono coperti da garanzia**.

>> Prima di acquistare un'auto usata, chiedete al vostro **meccanico di fiducia** di provarla insieme a voi: potrebbe accorgersi di qualche grave difetto che voi non siete in grado di riconoscere!

>> Prima di acquistare un'auto usata, leggete con calma e attenzione il **libretto di circolazione**, anche per vedere quanti sono stati i precedenti proprietari (ogni passaggio diminuisce il valore dell'auto), l'anno di immatricolazione, se il veicolo è euro 1, 2, 3, se gli pneumatici montati corrispondono a quelli indicati nel libretto, ecc.

## 9 Cenni ad alcune vendite "particolari"

Purtroppo lo spazio di questo opuscolo informativo non permette di dare conto di altre forme particolari di vendita, per le quali esistono regole specifiche che si differenziano, in parte, da quelle appena illustrate.

Ci limitiamo quindi a riportare, per alcune di queste tipologie di vendita, soltanto i riferimenti alle **norme che le disciplinano**, ed alcune delle loro **caratteristiche** principali, invitandovi ad approfondire la conoscenza dei vostri diritti e di come attuarli visitando il sito del nostro **Centro ricerca e tutela del consumatore** di Trento ([www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)) o **recandovi personalmente** per chiedere ulteriori informazioni.

### 9.1 I contratti a distanza in materia di telefonia

I contratti conclusi a distanza che hanno per oggetti beni o servizi di telefonia mobile o fissa (per es. abbonamenti a servizi telefonici, abbonamenti gestori

mobili, acquisto di cellulari, nuove linee telefoniche, Adsl ecc.) sono disciplinati, oltre che dal codice del consumo, anche da un regolamento dell'Autorità garante per le telecomunicazioni: **delibera 664/06/CONS, del 23 novembre 2006.**

>> La volontà del consumatore di concludere il contratto deve risultare da un documento, anche elettronico, recante la data, l'ora e la sottoscrizione del contratto. Se il contratto è stato stipulato mediante telefono, è **possibile registrare integralmente la telefonata ma solo con il consenso del consumatore.** In ogni caso, **prima di dare inizio all'esecuzione del contratto, il consumatore deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto,** contenente tutte le informazioni ricevute telefonicamente e obbligatoriamente richieste dall'art. 53 del C.d.c..

>> Una volta ricevuto il modulo cartaceo il consumatore, se ritiene che il servizio non sia stato da lui richiesto, può **proporre opposizione a mezzo fax o posta elettronica,** fermo restando che egli ha sempre la possibilità di opporsi alle forniture in ogni tempo e con qualsiasi mezzo, così come previsto dall'art. 57 del C.d.c..

>> In caso di **mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio il gestore telefonico non può sospendere la fornitura degli altri servizi.**

In caso di **reclamo** presentato all'operatore telefonico, il consumatore può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo, ma è tenuto a pagare gli importi che non sono oggetto di contestazione.

>> Attenzione però che nel caso in cui venga accertato che le somme contestate erano **effettivamente dovute,** il gestore telefonico potrà pretendere il pagamento degli interessi e delle **spese sostenute** per far valere le proprie ragioni.

>> Ogni **modifica contrattuale** deve essere portata a conoscenza del consumatore almeno **un mese prima** in modo da consentirgli di recedere, senza penali, dal contratto qualora non intenda accettare le modifiche.



## I contratti a distanza in materia di servizi finanziari

**Il decreto legislativo 23 ottobre 2007, n. 221,** ha modificato il codice del consumo introducendo alcuni nuovi articoli in materia di commercializzazione a distanza di servizi finanziari (artt. da 67-bis a 67-vicies bis).

>> La speciale normativa si applica esclusivamente ai contratti:

- > che hanno per oggetto qualsiasi servizio di natura **bancaria, creditizia, di pagamento, di investimento, di assicurazione o di previdenza individuale;**
- > conclusi mediante qualunque sistema di **comunicazione a distanza** (telefono, e-mail, internet ecc.);
- > conclusi tra un imprenditore e un **consumatore.**

## IL DIRITTO DI RECESSO

>> Il consumatore ha diritto di recedere dal contratto entro un termine di **14 giorni** senza alcuna penale e senza dover indicare il motivo, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

>> Il termine per recedere si prolunga a **30 giorni** per i contratti di **assicurazione sulla vita** e le operazioni che riguardano **schemi pensionistici individuali**.

>> Il termine per esercitare il recesso decorre:

- > normalmente, dalla data della conclusione del contratto o, al più tardi, dalla data in cui il consumatore ottiene su supporto cartaceo o duraturo tutte le informazioni obbligatorie sul contratto, sul servizio, sul recesso ecc. (vedi art. 67-undecies del C.d.c.);
- > per il solo caso delle assicurazioni sulla vita, il termine decorre dalla data in cui al consumatore viene comunicato che il contratto è stato concluso.

In ogni caso, l'efficacia dei contratti relativi ai servizi di investimento è **so-spesa** durante la decorrenza del termine previsto per l'esercizio del diritto di recesso.

>> Non è previsto il diritto di recesso del consumatore nei seguenti casi:

- > nei contratti che hanno per oggetto servizi finanziari il cui prezzo dipende da fluttuazioni di mercato (operazioni di cambio, acquisto o vendita di valori mobiliari, futures, contratti a termine su tassi di interesse, equity swaps, ecc.);
- > nelle polizze di assicurazione viaggio e bagagli con termine inferiore a un mese.

## 9.3

## Un particolare tipo di contratti a distanza: il commercio elettronico

Al commercio elettronico si applicano, oltre alle regole previste dal codice del consumo in tema di contratti a distanza (artt. 50 segg.), di obbligo di informazione (artt. 52 e 53) e di diritto di recesso (artt. 64 segg.) anche le regole contenute nel decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, decreto che si occupa di commercio elettronico in modo più analitico.

>> Una volta che il consumatore ha inviato l'ordine di acquisto, il fornitore deve, senza ritardo e per via telematica, inviare una ricevuta che attesti il ricevimento dell'ordine.

>> Tale comunicazione deve contenere anche un riepilogo delle condizioni generali e particolari applicabili al contratto e tutta una serie di informazioni quali: le caratteristiche essenziali del bene o del servizio, il prezzo, i mezzi di pagamento, il recesso, i costi di consegna, ecc..

>> L'ordine e la ricevuta dell'ordine si considerano pervenuti quando le parti alle quali sono indirizzati hanno la possibilità di accedervi (normalmente questo momento coincide con la ricezione del messaggio sul server).

>> Successivamente il venditore deve confermare, per iscritto oppure

su un altro supporto materiale duraturo, tutte le informazioni di cui sopra e in particolare:

- > le informazioni sulle modalità di esercizio del diritto di recesso;
- > le informazioni sull'assistenza e sulle garanzie;
- > l'indirizzo della sede del venditore a cui il consumatore può presentare reclami;
- > le condizioni di recesso in caso di contratto con durata indeterminata oppure superiore ad un anno.

>> Termini e modalità per esercitare il diritto di recesso sono esattamente gli stessi di quelli indicati nei paragrafi sulle vendite a distanza e sulle vendite televisive.

## 9.4 Vietate le vendite piramidali e i giochi o catene di Sant'Antonio

>> L'art. 5 della legge n. 173 del 17 agosto 2005 stabilisce il divieto delle forme di vendita piramidale, di giochi o catene di Sant'Antonio, nelle quali, come dice la legge, l'incentivo economico primario si fonda semplicemente sul reclutamento di nuovi soggetti venditori, o nei quali il diritto a reclutare si trasferisce all'infinito previo il pagamento di un corrispettivo.

>> La citata legge qualifica come reato il comportamento non solo di coloro

che organizzano questo genere di attività ma anche coloro che vi aderiscono o vi prendono parte e prevede o l'arresto da sei mesi ad un anno o il pagamento di una ammenda da 100.000,00 euro a 600.000,00 euro, a seconda del ruolo avuto nell'operazione.

>> Bisogna dunque evitare di aderire a proposte di facili guadagni attraverso la partecipazione a vendite piramidali, altrimenti rischiate di essere ritenuti anche voi stessi responsabili alla pari degli organizzatori e sarete soggetti alle sanzioni previste.

Per segnalare qualunque reato o presunto tale che avvenga su *internet*, e relativo a *phishing*, *e-commerce*, *bancomat*, *carte di credito*, *spamming*, *pedofilia on line*, *telefonata*, potete anche rivolgervi al seguente sito della Polizia di Stato che ha approntato uno specifico servizio per raccogliere denunce ma anche per fornire informazioni e consigli: [www.poliziadistato.it/pds/informatica/contatti.html](http://www.poliziadistato.it/pds/informatica/contatti.html)

## 9.5 I buoni acquisto

>> Si sta diffondendo anche in Italia l'utilizzo dei c.d. **"buoni acquisto"**. Si tratta di veri e propri "buoni pre-pagati", chiamati anche "carte regalo".

>> Questa tipologia di buoni acquisto pre-pagati, sono spendibili nei negozi che li hanno emessi o in quelli indicati nella carta, perché la sua funzione è non solo quella di essere spesa, ma soprattutto di essere regalata a terzi, familiari, amici, dipendenti, clienti, ecc., in occasione di particolari eventi o festività (compleanni, anniver-

sari, ricorrenze, feste natalizie, ecc.), oppure vengono regalati come omaggio al vincitore di una gara sportiva.

>> Gli importi dei buoni, che normalmente si possono acquistare direttamente nei punti vendita, possono essere i più vari, da 25,00 euro fino anche a 1.000,00 euro e più (un esempio molto conosciuto sono le carte regalo vendute dalle grandi catene di elettrodomestici, Hi Fi, elettronica, ecc.).

>> Esistono oggi anche alcuni siti internet che vendono “carte regalo” o “buoni acquisto” per conto di diverse catene o negozi, per tantissime tipologie di prodotti e per i prezzi più disparati. Il consumatore sceglie il negozio che preferisce, paga con carta di credito il valore del buono e può scegliere se farlo recapitare direttamente nella casella di posta e-mail della persona a cui vuole regalarlo, oppure farla arrivare al proprio computer, stamparla e consegnarla personalmente.

## CHE DURATA HA IL BUONO-ACQUISTO PRE-PAGATO?

Spesso i buoni contengono già la data di scadenza; nel qual caso non c'è nessuna questione.

Purtroppo questo non succede sempre e anche grazie alla mancanza di regole specifiche sul punto, questo elemento può essere fonte di disagi e controversie.

Per evitare ogni dubbio è senz'altro opportuno fissare una precisa data di scadenza. Se non è indicata nel buono, fatela scrivere dal negoziante!

## CHI PUÒ INCASSARE IL BUONO?

Se non è indicato un beneficiario specifico - nome, cognome - il buono può essere incassato da chiunque ne sia portatore. Se lo si vuole riservare ad una persona particolare, sarà necessario mettersi d'accordo con il negoziante e far indicare sul buono stesso il nome della persona.

## A QUALE MERCE SI HA DIRITTO?

Considerato che il buono è come denaro contante, il beneficiario ha diritto ad acquistare qualsiasi prodotto messo in vendita dal negoziante, senza limitazione alcuna.

Se il valore del bene che si acquista è inferiore a quello del buono non si può pretendere di avere indietro dal negoziante la differenza in contanti, salvo che il negoziante vi acconsenta spontaneamente.

Ciò che potreste pretendere è soltanto il rilascio di un altro buono per la differenza, da utilizzare in un momento successivo.

## BUONI E SCAMBIO DI MERCE

Un'altra tipologia molto usuale di rilascio di buoni acquisto è quella legata alla restituzione di un bene che, dopo l'acquisto, si vuole sostituire con un altro perché non è della taglia giusta oppure perché non piace in famiglia oppure perché si è cambiato idea. Se il negoziante è disposto a sostituire il prodotto ma non ha la disponibilità di quello che voi cercate, anziché restituirvi il denaro vi offrirà un buono dello stesso valore

per acquistare, con calma, in un altro momento o quando sarà arrivata altra merce, un prodotto alternativo.

Anche in questo caso, mancando regole sul punto, è opportuno che vi facciate indicare, per iscritto sul buono stesso, la data di scadenza.

Attenzione: se il buono vi viene dato in sostituzione di un prodotto che avete restituito perché difettoso, qui non entra più in gioco la buona volontà del negoziante, ma un suo preciso obbligo di garanzia che consiste nel riparare il bene difettoso oppure nel sostituirlo. Se il commerciante ne fosse sprovvisto e vi proponesse un "buono acquisto", sarete voi a decidere se vale la pena o meno di accettare il buono ed eventualmente sarete voi a dettare le condizioni e la durata del buono! Altrimenti non accettate il buono e continuate a pretendere il cambio con una merce identica a quella che avete restituito perché difettosa oppure chiedete la restituzione della somma che avete pagato.

## I BUONI SCONTO

>> Da non confondere i "buoni acquisto pre-pagati" con i "buoni sconto" o "coupon" di solito in formato cartaceo, di importo non molto elevato. Sono distribuiti gratuitamente da singoli negozi o catene per incentivare la clientela a fare acquisti presso i propri esercizi. A differenza dei "buoni acquisto", i "buoni sconto" danno il diritto al portatore di acquistare un singolo determinato prodotto oppure più prodotti ad un prezzo scontato.

>> Possono riportare una somma fissa, da scalare dall'importo della spesa che avete effettuato, oppure

una percentuale di sconto da applicare all'intera spesa.

>> Anche in questo caso leggete sempre attentamente ciò che è riportato sul buono, perché normalmente, salvo ipotesi di pubblicità ingannevole o di pratica commerciale sleale, vi possono essere opposte tutte e solo le limitazioni che risultano espressamente indicate nel buono (durata, luogo di fruizione, prodotti per i quali non è utilizzabile, ecc.) Anche in questo caso, se manca l'indicazione della data di scadenza, chiedetela al commerciante e fatevela scrivere sul buono!



## LA CONCILIAZIONE

>> Se dovesse sorgere una controversia tra voi e chi vi ha venduto il prodotto o vi ha fornito il servizio, ricordatevi, prima di rivolgervi ad un legale, che potrebbe essere molto utile effettuare un tentativo di conciliazione.

Si tratta di uno strumento molto semplice per risolvere le liti di consumo ed è fondato sulla volontà delle parti di trovare un accordo soddisfacente per entrambe. Per maggiori informazioni si veda "CONCILIAZIONE" nel sito [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)



**Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti**

Via Petrarca, 32 - 38100 Trento

Tel 0461 984751 - Fax 0461 265699

[www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it) - [info@centroconsumatori.tn.it](mailto:info@centroconsumatori.tn.it)

**orario di apertura dal lunedì al venerdì:  
mattino 10.00-12.00 / pomeriggio 15.00-17.00**