



CAMMINO DIRITTO

Rivista di informazione giuridica
<https://rivista.camminodiritto.it>



È POSSIBILE CAMBIARE LA MERCE ACQUISTATA? COME, QUANDO E PERCHÉ

E' possibile cambiare un prodotto acquistato che non ci piace più? A quali condizioni? E se il prodotto è difettoso? Uno studio per aiutare i consumatori.

di **Eva Aurilia**
IUS/04 - DIRITTO COMMERCIALE
Articolo divulgativo - ISSN 2421-7123

Direttore responsabile
Raffaele Giaquinto

Pubblicato, Giovedì 29 Gennaio 2015

Siamo in molti a chiederci se ciò che acquistiamo può essere “cambiato” esibendo il relativo scontrino. Le risposte dei venditori non sono unanimi e spesso non ci convincono, perché? Perché cambiare un prodotto che poco abbiamo gradito non è un diritto che ci è riconosciuto dalla legge!

Vediamo però cosa possiamo pretendere dal nostro venditore.

L'art. 129 del Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206 del 06/09/2005) sancisce l'obbligo del venditore “di consegnare al consumatore **beni conformi** al contratto di vendita” (**garanzia legale**) e segue specificando cosa si intenda per bene conforme. La presenza di un difetto di conformità legittima il consumatore a far valere la garanzia legale, che ha durata biennale a partire dal momento della consegna del bene, direttamente nei confronti del venditore. Il consumatore può, cioè, pretendere dal venditore che il bene sia sostituito o riparato, a sua scelta, senza spese aggiuntive ed entro un congruo termine. Va da sé che la garanzia legale non è valida nel caso in cui sia stato il consumatore a causare il danno, oppure se il consumatore conosceva o poteva conoscere il difetto al momento dell'acquisto usando l'ordinaria diligenza.

La garanzia ha durata biennale ma il vizio di conformità va denunciato entro due mesi dalla sua scoperta con una presunzione relativa di esistenza del vizio al momento dell'acquisto se questo viene “scoperto” entro sei mesi dall'acquisto stesso. Altrimenti il relativo onere di dimostrazione incomberà sul consumatore. La garanzia legale si applica a tutti i contratti di vendita di beni mobili di consumo (es. elettrodomestici, auto, abbigliamento, mobili, pc, telefoni, ecc). Non sorprenda affatto che la garanzia legale si applica anche ai contratti di vendita di **beni in saldo** e di **beni usati**. Per questi ultimi non può però essere inferiore ad un anno e viene esclusa in caso di difetti dovuti all'uso. Una riduzione di prezzo non comporta una diminuzione dei diritti di chi compra!

Affinchè si possa far valere la garanzia è necessario conservare lo scontrino fiscale (o anche una fotocopia per evitare la cancellazione del testo sulla carta chimica) o le fatture intestate ad una persona fisica. Come prova d'acquisto, è valido anche il tagliando dell'assegno, oltre che la cedola della carta di credito, lo scontrino del bancomat o la stessa confezione. In mancanza di almeno uno di questi documenti, è valida anche la testimonianza.

Non bisogna dimenticare che diversa è invece la garanzia che spesso il venditore ci fa sottoscrivere al momento dell'acquisto, la c.d. garanzia commerciale che mai può limitare la garanzia legale ma solo ampliare i diritti già con questa riconosciuti al consumatore (prevedere riparazioni gratuite per un tempo superiore ai due anni).

Abbiamo quindi potuto notare come, invece, di un diritto ad ottenere la sostituzione di un prodotto che poco ci è piaciuto, come ad esempio un regalo, o che, una volta a casa non ci soddisfi poi così tanto, non ci sia traccia. Ed infatti, in assenza di un difetto di conformità la sostituzione è a sola discrezione del venditore che può, quindi, negarla o concederla nel tempo che preferisce perché alle vendite concluse all'interno dei **locali commerciali** non si applica il **diritto di recesso** di cui all'art.52 del D. lgs. del 21 febbraio 2014 n. **21** per il quale, invece, il consumatore “dispone di un periodo di 14 giorni per recedere da un contratto negoziato **fuori dai locali commerciali** senza dover fornire alcuna motivazione”. È consigliabile perciò, per indumenti e calzature la classica “prova in camerino” ma si badi bene che anche questa è a sola discrezione del venditore.
