

chi protegge il cittadino a cura di CittadinanzAttiva

Servizio Pit (lun., mer e ven.: 9,30-13,30), fax 0636718333. Info salute: 0636718444;
 e-mail: pit.salute@cittadinanzattiva.it; servizi: 0636718555; e-mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it;
 giustizia: 0636718484; e-mail: pit.giustizia@cittadinanzattiva.it.

10

Il bene è mobile

Vi scrivo per avere un chiarimento su tempi e termini di garanzia per i beni mobili. In particolare, è legittimo il comportamento di un rivenditore se applica una garanzia di un anno sul bene acquistato e richiede al consumatore una somma ulteriore per avere diritto alla garanzia per il secondo anno? Mi è capitato di acquistare uno smartphone della Apple e di trovarmi in questa situazione. Il punto vendita per usufruire del secondo anno di garanzia sullo smartphone, mi ha chiesto 40 euro, senza però specificarlo, ma facendomi credere si trattasse di un'assistenza ulteriore messa a disposizione dal rivenditore. Cosa posso fare? via e-mail



Il rivenditore dello smartphone richiede un pagamento illegittimo per un servizio di tutela già previsto per legge dal Codice del Consumo, fonte normativa specifica per i consumatori. In caso di prodotto difettoso il Codice del Consumo prevede una garanzia di 24 mesi che decorrono dalla data d'acquisto del bene, da far valere esclusivamente nei confronti del rivenditore. Pertanto, quando il negoziante rimanda il consumatore al centro assistenza, non dà un'informazione corretta e soprattutto non applica la legge. Ma anche quando il rivenditore chiede una somma non dovuta per un contratto d'assistenza, che altro non è se non un contratto che si sovrappone temporalmente al secondo anno di garanzia legale, viola la legge ugualmente. Per tutelarsi i consumatori devono sapere, prima di tutto, che la garanzia prevista per legge, oltre ad essere di 24 mesi, è anche senza

costi per il consumatore. Il Codice del Consumo, infatti, stabilisce che in caso di non conformità del bene acquistato il consumatore ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione ovvero ad una riduzione adeguata del prezzo o alla risoluzione del contratto. Il consumatore può chiedere, a sua scelta, al venditore di riparare il bene o di sostituirlo, senza spese in entrambi i casi, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

In secondo luogo, i consumatori devono pretendere l'assistenza direttamente dal punto vendita, e in caso di mancato accoglimento delle richieste, possono tutelarsi in via alternativa rivolgendosi a una associazione di consumatori oppure in autotutela inoltrando un reclamo per il disservizio subito. In questa seconda ipotesi, consigliamo di inoltrare un reclamo formale, a mezzo di una raccomandata a/r, presso il punto vendita che non ha rispettato il termine previsto dalla normativa vigente, chiedendo l'applicazione di quanto previsto dal Codice del Consumo.

Riferimenti utili Decreto legislativo 206/05 - Codice del Consumo e successive modifiche.

Claudia Ciriello
 sede nazionale CittadinanzAttiva