

≈ WEBINAR

La nuova garanzia dei prodotti: cosa cambia per consumatori e imprese

in collaborazione con
Laboratorio Chimico Camera di Commercio Torino
e U.Di.Con. Piemonte

Torino, 19.09.2025

Quadro normativo di riferimento

Direttiva 1999/44/CE del 25 maggio 1999



Decreto legislativo 2 febbraio 2002 n. 24

novella Codice Civile inserendo artt. 1519 da *bis* a *nonies*



Codice del Consumo

D.Lgs.206/2005 - artt. 128 – 135

Codice del Consumo

Il d.lgs. 170/2021 introduce molteplici modifiche al Codice del Consumo (d.lgs. 206/2005) in materia di vendita di beni (in attuazione della direttiva (UE) 2019/771 modificativa del regolamento (UE) 2017/2394 e della direttiva 2009/22/CE, nonché abrogativa della direttiva 1999/44/CE).

In vigore dal 1 gennaio 2022

Codice del Consumo

L'art. 128 Codice del Consumo stabilisce l'ambito di applicazione e le definizioni relative alla vendita di beni: rispetto alla versione originaria non si fa menzione di beni di consumo ma di beni *tout court*.

La nozione di bene viene ampliata comprendendovi anche i beni con elementi digitali e gli animali vivi.

Il bene è qualsiasi bene mobile materiale anche da assemblare intervenuti tra un '*venditore*' (= qualsiasi persona fisica o giuridica, pubblica o privata) nell'esercizio di attività imprenditoriale o professionale e un '*consumatore soggetto fisico*'. B2C

Codice del Consumo

Il contratto di vendita

– *come nella versione originaria del testo* –

viene equiparato a

- permuta
- somministrazione
- appalto
- contratto d'opera
- ogni altro contratto finalizzato alla fornitura di beni da fabbricare o produrre.

Art. 3 Codice del Consumo

Soggetto tutelato dalla normativa è il **CONSUMATORE**:

la persona fisica che, nei contratti di vendita di beni di consumo ed altri equiparati, agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta

Non sono "consumatori":

- le persone giuridiche;
- gli enti diversi dalle persone fisiche con finalità non lucrative (associazioni, fondazioni, comitati);
- le persone fisiche qualificabili come "professionisti";
- le persone fisiche che si procurino un bene sia per utilizzarlo nell'ambito della professione svolta che per soddisfare esigenze personali e/o familiari (uso promiscuo) –*salvo uso marginale*–

Vizio vs Difetto di conformità

La disciplina consumeristica ha introdotto un concetto di conformità molto più ampio rispetto alla tradizionale nozione di “*vizio*” del Codice Civile. Il venditore non è più solo obbligato a consegnare un oggetto privo di imperfezioni, ma a fornire un bene che corrisponda pienamente a quanto pattuito e a ciò che il consumatore può legittimamente aspettarsi.

Il vizio redibitorio (art. 1490 c.c.)

è un’imperfezione materiale intrinseca alla cosa, una sua “patologia” che la rende inidonea all’uso o ne diminuisce il valore.

Il difetto di conformità (art. 129 Cod. Cons.)

è una nozione più ampia e relazionale. Non guarda solo alla cosa in sé, ma alla sua corrispondenza con quanto pattuito, incluse le richieste specifiche del consumatore. Un bene può essere perfetto, ma “non conforme” perché inadatto allo scopo richiesto.

La disciplina consumeristica è speciale e, per gli aspetti da essa regolati, prevale su quella generale del Codice Civile.

Vizio vs Difetto di conformità

Il fulcro della responsabilità del venditore risiede nell'articolo 129 del Codice del Consumo. Questa norma, nel definire quando un bene è conforme, introduce un criterio soggettivo e personalizzato fondamentale. Stabilisce infatti che i beni devono essere: *“idonei all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato anche per fatti concludenti”*.

Questa disposizione ha conseguenze importantissime:

Porta la richiesta del cliente dentro il contratto: **l'esigenza specifica diventa un criterio di valutazione della conformità, al pari delle caratteristiche oggettive.**

Art. 129 Conformità dei beni al contratto

Il bene deve avere i seguenti **requisiti soggettivi**:

- a) la corrispondenza alla descrizione, al tipo, alla quantità e alla qualità contrattuali; inoltre, la funzionalità, la compatibilità, l'interoperabilità e le altre caratteristiche previste dal contratto di vendita;
- b) l'idoneità 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) la completezza, ossia deve essere fornito assieme a tutti gli accessori, alle istruzioni, anche inerenti all'installazione, previsti dal contratto di vendita;
- d) l'aggiornamento come previsto dal contratto di vendita.

Art. 129_segue

Il bene deve avere anche i seguenti **requisiti oggettivi**:

- a) l'idoneità agli scopi per i quali si usano beni di quel tipo, tenendo conto di quanto disposto dalla normativa nazionale ed europea, delle norme tecniche o, in difetto, dei codici di condotta dell'industria applicabili allo specifico settore;
- b) la qualità e la corrispondenza alla descrizione del campione o modello che il venditore ha messo a disposizione del consumatore prima della conclusione del contratto;
- c) la completezza, ossia deve essere consegnato assieme agli accessori, compresi imballaggio, istruzioni per l'installazione o altre istruzioni;
- d) essere della quantità e possedere le qualità e altre caratteristiche, anche in termini di durabilità, funzionalità, compatibilità e sicurezza, ordinariamente presenti in un bene del medesimo tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, in base alle dichiarazioni pubbliche rese dal venditore, o da altri, compreso il produttore, in particolare nella pubblicità o nell'etichetta.

La versione originaria dell'art. 129 non distingueva tra requisiti soggettivi e oggettivi e conteneva indicazioni meno specifiche.

Art. 135 *bis*

Rimedi a disposizione del consumatore

Diritto al ripristino della conformità del bene SENZA SPESE

A) RIPARAZIONE o SOSTITUZIONE: rimedi primari

Libera scelta del consumatore, non assoluta, con i seguenti limiti:

possibile e non eccessivamente oneroso rispetto all'altro

Vedasi art. 1375 c.c. principio di buona fede nell'esecuzione del contratto oltre principio generale di solidarietà del creditore per consentire l'adempimento della controparte

Per riparazione

si intende il ripristino del bene di consumo per renderlo conforme al contratto

CONGRUO TERMINE

IN FRANCIA E LUSSEMBURGO

La normativa di recepimento della direttiva ha disposto che se la riparazione o sostituzione del bene non viene eseguita dal venditore entro **1 MESE** dalla richiesta, il consumatore può richiedere

la RIDUZIONE del PREZZO o la RISOLUZIONE del contratto

Diritto al ripristino del bene SENZA SPESE

B) RISOLUZIONE del contratto o RIDUZIONE del PREZZO

**NO libera scelta del consumatore, ma in relazione alla gravità del difetto
e sempre che:**

- riparazione o sostituzione impossibile o eccessivamente onerosa;**
- il venditore non ha provveduto alla riparazione o sostituzione;**
- vi sono stati notevoli inconvenienti.**

Art. 131

- L'art. 131, prima recante la disciplina sul diritto di regresso, adesso si occupa dell'errata installazione di beni. È presente un difetto di conformità in seguito all'errata installazione del bene solo se:
 - è stata compiuta dal venditore,
 - oppure dal consumatore e l'*errore* dipende da una carenza di indicazioni da parte del venditore.

Art. 133 Termini

GARANZIA LEGALE: il difetto di conformità deve manifestarsi entro **24 MESI** dalla consegna

È stato eliminato l'obbligo del consumatore di denunciare i vizi entro due mesi dalla scoperta.

Denuncia difetto

La forma scritta non è necessaria: la denuncia di un vizio da parte del compratore, in difetto di espressa previsione di forma, può avvenire con ogni mezzo idoneo a portare a conoscenza del venditore la sussistenza del vizio (Cass. 5142/2003; Cass. 328/1991).

Le riparazioni dell'auto presso la concessionaria rappresentano una valida forma di denuncia dei vizi e il ricovero del mezzo presso il venditore testimonia il tentativo di ripristino (ex art. 130 d.lgs. cit.).

Art. 135 Onere della prova

- **Se il difetto si manifesta entro i 12 mesi** (prima della modifica il termine era di 6 mesi) dalla consegna del bene:
 - si presume che il difetto esistesse già al momento della consegna;
 - sarà quindi il venditore a dover provare il contrario
- **Se invece il difetto si manifesta oltre i 12 mesi dalla consegna:**
 - l'onere di provare il difetto di conformità e la data della sua manifestazione spetta al consumatore ex art. 2697 c.c.

Art. 135 Onere della prova

Nel primo anno:

Il consumatore deve solo provare l'acquisto e dimostrare l'esistenza attuale del difetto. Spetta al venditore, se vuole liberarsi dalla responsabilità, fornire la prova contraria (es. dimostrare un uso improprio da parte del cliente). Non è richiesto che il consumatore, in questa fase, provi il difetto che ha colpito il bene da lui acquistato. Infatti, egli non dispone delle informazioni sulla qualità del bene che, al contrario, rientrano nella disponibilità del venditore. Nondimeno, il consumatore deve: dimostrare che il bene non è conforme al contratto, ad esempio, non presenta le qualità convenute tra le parti, in buona sostanza, va indicato il difetto senza onere di spiegarne la causa.

Scaduto l'anno:

la situazione si inverte (cfr. Corte di Cassazione, ordinanza n. 27177/2022), la presunzione viene meno e l'onere della prova torna interamente sull'acquirente. A questo punto, il consumatore non solo deve dimostrare che il bene è difettoso, ma deve anche fornire la prova che tale vizio “*esisteva già al momento della consegna*”. Prova spesso complessa che può richiedere una perizia tecnica.

Art. 134

Carattere imperativo delle disposizioni

1. E' nullo ogni patto volto ad escludere o limitare i diritti riconosciuti al consumatore
2. Nel caso di beni usati, le parti possono limitare la garanzia ad un periodo di tempo in ogni caso NON INFERIORE ad un anno

La limitazione temporale deve risultare da una specifica clausola inserita nel contratto, accettata dal consumatore. In caso contrario, la durata resta di due anni.

Corte di Giustizia

sentenza 16.6.2011 n. C-65/09 e C-87/09

Nel caso di vizi di un bene venduto, che, per la sostituzione/riparazione, debba essere smontato, rimosso, e poi reinstallato o riposto (con costi, dunque, di smontaggio e rimontaggio e/o di trasporto) chi, fra il venditore e il consumatore acquirente deve sopportare i costi relativi alle operazioni in questione?

C-65/09: Fornitura di mattonelle con posa a carico del consumatore

C-87/09: Vendita lavastoviglie in luogo non residenziale

Corte di Giustizia... segue

L'art. 3, nn. 2 e 3, della direttiva 1999/44/CE, su taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo, deve essere interpretato nel senso che, quando un bene di consumo non conforme, che prima della comparsa del difetto sia stato installato in buona fede dal consumatore tenendo conto della sua natura e dell'uso previsto, sia reso conforme mediante sostituzione, il venditore è tenuto a procedere egli stesso alla rimozione di tale bene dal luogo in cui è stato installato e ad installarvi il bene sostitutivo, ovvero a sostenere le spese necessarie per tale rimozione e per l'installazione del bene sostitutivo. Tale obbligo del venditore sussiste a prescindere dal fatto che egli fosse tenuto o meno, in base al contratto di vendita, ad installare il bene di consumo inizialmente acquistato

«se il venditore avesse fin da subito consegnato un bene conforme al contratto stesso, il consumatore avrebbe sostenuto un'unica volta le spese di installazione e non avrebbe dovuto sostenere le spese di rimozione del bene difettoso»

«in una situazione in cui nessuna delle due parti contrattuali ha agito colpevolmente, è legittimo porre a carico del venditore le spese di rimozione del bene non conforme e di installazione del bene sostitutivo, dal momento che tali spese supplementari, per un verso, sarebbero state evitate qualora il venditore avesse fin da subito eseguito correttamente i propri obblighi contrattuali, e per altro verso, esse sono ormai necessarie per procedere al ripristino della conformità del bene»

Cassazione civile Sez. III

ordinanza n. 14683 del 31 maggio 2025

qualora il consumatore denunci vizi e difetti di conformità del bene acquistato, il venditore è tenuto a porvi rimedio rendendo il bene conforme a quello pattuito, senza poter pretendere esoneri di responsabilità per l'esistenza dei difetti lamentati dal consumatore. Ai sensi degli artt. 129 e 130 del Codice del Consumo, una volta denunciati i difetti e corrisposto il prezzo, il venditore che ha già incassato il costo del bene venduto non può pretendere di portare avanti una trattativa sulla natura dei difetti e su chi sia tenuto a risolverli, né può esigere dal consumatore adempiente la rinuncia ad avere un bene conforme ovvero un esonero da responsabilità per la non conformità. Il venditore è vincolato a rimediare ai difetti denunciati e, se intende farlo solo in parte, deve proporre al consumatore almeno una riduzione di prezzo, ma non può esigere quale controprestazione che questi assuma obbligazioni non proprie e limitazioni di responsabilità. Non è prevista alcuna attività conciliativa volta ad individuare i difetti del bene consegnato o ad una diversa attribuzione della responsabilità circa la loro causa, in quanto tale profilo esula dalla disciplina in materia che prevede che, una volta denunciati i difetti, la fornitrice/venditrice deve limitarsi ad adempiere. Le riparazioni o sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore.

Casi concreti

Caso 1: *La Richiesta “Estrema”* che diventa Contratto (Tribunale di Macerata, sent. n. 336/2025)

Un cliente acquista un trattamento per una pavimentazione, specificando di necessitare una protezione “estrema” dalle macchie di olio. Il prodotto si rivela inefficace. Il Tribunale ha stabilito che la richiesta specifica e intensiva del cliente è diventata un parametro contrattuale vincolante.

Caso 2: *L’Informazione Incompleta sul Difetto* (Cassazione, ord. n. 33926/2022)

Un consumatore acquista un’auto usata. Il venditore lo informa di un difetto al catalizzatore, ma in modo fuorviante e minimizzante (“a causa del pregresso utilizzo per tragitti corti”). La Cassazione ha affermato che la mera conoscenza di un difetto non esonera il venditore se l’informazione sulla sua natura, causa e gravità è parziale, imprecisa o ingannevole.

Sistema ECC-Net

Il **Centro Europeo Consumatori Italia** è il punto di contatto nazionale della Rete dei Centri Europei dei Consumatori ECC-Net, una rete europea cofinanziata dalla Commissione Europea e dagli Stati membri con l'incarico di informare i cittadini europei sui loro diritti quando acquistano beni e servizi all'interno del Mercato Unico e fornire loro assistenza per la risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte con un venditore/prestatore di servizi che ha sede in un paese europeo differente dal proprio.

Esiste un Centro Europeo Consumatori in ogni Stato membro dell'UE, oltre che in Norvegia, Islanda e Regno Unito, che, in caso di problemi di consumo, aiuta gratuitamente i consumatori a risolverli in collaborazione con gli altri Centri della rete.

Se fallisce il tentativo autonomo del consumatore, Il Centro Europeo Consumatori Italia può assumere la gestione gratuita del reclamo per una risoluzione stragiudiziale della controversia insorta; è sufficiente inviare una breve ma dettagliata descrizione del caso, corredata della documentazione di supporto.

CONTATTI ECC-net

I servizi erogati dal Centro Europeo Consumatori Italia sono totalmente gratuiti, pertanto non comportano alcun onere a carico del consumatore.

Roma

info@ecc-netitalia.it

06 44238090

Bolzano

info@euroconsumatori.org

0471 980939

*GRAZIE dell'attenzione e ...
buon acquisto!*

