

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 8 - numero 1477 di lunedì 15 maggio 2006

INDAGINE SULLA GARANZIA DI CONFORMITA' DEI PRODOTTI

Dal 2002, il negoziante è responsabile per due anni dei difetti dei prodotti che compriamo e deve provvedere a ripararli gratis o a sostituirli. Indagine di Altroconsumo in otto città italiane per verificare come questa garanzia è applicata.

Publicità

Un telefonino in panne a pochi giorni dall'acquisto? Dal 2002 con la garanzia europea (vedere il [D.Lgs 24/2002](#) e PuntoSicuro n. [517](#)) di conformità, il negoziante è responsabile per due anni dei difetti dei prodotti che compriamo e deve provvedere a ripararli gratis, a sostituirli, a ridurre il prezzo d'acquisto o a rendere la somma pagata. Ma spesso questo non accade.

Altroconsumo ha voluto verificare sul campo quanto la garanzia di conformità sui prodotti sia applicata.

L'associazione di consumatori ha visitato 300 punti vendita in otto città: Bari, Bologna, Genova, Milano, Napoli, Roma, Torino, Verona. Obiettivo: conoscere quali informazioni siano fornite ai clienti sia dal personale in negozio che attraverso cartelli esposti al pubblico sulla durata minima della garanzia e sull'assistenza fornita in caso di guasto.

Sulla durata della garanzia le informazioni corrette sono state fornite nel 90% dei casi. A Torino e Napoli la risposta data è stata sempre corretta: la garanzia dura 24 mesi. Una particolare propensione ad ignorare la norma si è registrata presso i negozi di telefonia cellulare, dove spesso si dichiarava che la garanzia copre solo 12 mesi.

Sull'assistenza, purtroppo, i negozianti hanno dimostrato più spesso negligenza: nel 63% dei casi è stato detto di rivolgersi direttamente al centro di assistenza del produttore. C'è anche chi pretende una somma, 10 o 15 euro, per occuparsi di riparazioni, mentre la legge è chiara: il cliente ha diritto di ottenere la riparazione del prodotto senza farsi carico delle difficoltà logistiche, e senza doversi sobbarcare ulteriori spese.

Alcune frasi raccolte durante l'indagine testimoniano la convinzione ? errata ? tra molti addetti alle vendite che sia il produttore a decidere se prestare la garanzia e i suoi termini.

"Questo modello è garantito solo per dodici mesi, non ci posso fare niente", "Gli elettrodomestici grandi sono garantiti per 24 mesi, quelli piccoli per 12", "La garanzia dipende dalla marca" sono solo alcune delle dichiarazioni raccolte durante l'indagine.

Anche gli avvisi sull'obbligatorietà di riportare lo scontrino fiscale sono fuori legge: il consumatore può provare anche con altri mezzi, come con le ricevute del bancomat o della carta di credito, di aver acquistato il prodotto in quel negozio.

Siamo, ancora una volta, di fronte a diffusi comportamenti elusivi della normativa vigente.

Altroconsumo ricorda, inoltre, che sul fronte della garanzia del prodotto vi sono ancora margini di miglioramento e chiede al legislatore di raddrizzare tali storture:

- la legge permette al produttore di inserire negli accordi con il venditore clausole d'esonero, che impediscono al venditore qualsiasi rivalsa;
- il produttore non può essere chiamato in causa direttamente dal consumatore ma solo dal venditore;
- negli acquisti transfrontalieri il consumatore, una volta rientrato nel proprio Paese, è ancora costretto a interfacciarsi con il venditore, mentre sarebbe più pratico che si rivolgesse ad un centro assistenza del produttore sul territorio.

I dati dell'indagine:

www.puntosicuro.it