

## **PS1322 - ACER-GARANZIA PC**

Provvedimento n. 23636

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 6 giugno 2012;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, Regolamento), adottato dell'Autorità con delibera del 15 novembre 2007;

VISTO il proprio provvedimento del 14 marzo 2012, con il quale è stata deliberata la non adozione della misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

1. Acer Italy S.r.l. (di seguito, anche "Acer Italy"), con sede legale in Lainate (MI), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Acer Italy fa parte del gruppo Acer, operante a livello mondiale nella produzione e commercializzazione di computer e di altri prodotti di informatica ed elettronica.

Acer Italy svolge in Italia attività di commercio all'ingrosso di tali prodotti. Nel 2010 la Società ha realizzato ricavi per circa 900 milioni di euro.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nelle informazioni fornite ai consumatori in merito alle garanzie relative ai prodotti *Acer*, nelle pagine in lingua italiana dei siti internet del gruppo Acer, nelle comunicazioni *e-mail* inviate ad acquirenti di prodotti *Acer*, negli opuscoli inseriti nelle confezioni dei prodotti e nei manuali d'uso delle estensioni di garanzia *Acer Advantage*.

3. In particolare, con segnalazione pervenuta all'Autorità in data 23 aprile 2008, un consumatore ha lamentato la presunta ingannevolezza di quanto comunicatogli tramite una *e-mail* da *Acer Store*<sup>1</sup>, in merito alla decorrenza delle estensioni di garanzia *Acer Advantage* proposte con la indicata *e-mail*.

A seguito di tale segnalazione sono state acquisite informazioni circa le modalità di presentazione delle garanzie relative ai prodotti *Acer*.

4. Ciò premesso, la pratica commerciale oggetto del procedimento è costituita dalle modalità e dalle indicazioni contenute nella presentazione della garanzia convenzionale gratuita, delle estensioni di garanzia denominate *Acer Advantage* offerte a titolo oneroso e della modalità di presentazione della garanzia legale di conformità relativamente ai prodotti *Acer*.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **1) L'iter del procedimento**

##### **Attività preistruttoria**

5. In data 29 settembre 2010, è stata inviata ad Acer Italy, una richiesta di informazioni inerente le modalità di presentazione delle garanzie per i prodotti *Acer*. La risposta del professionista è pervenuta in data 29 ottobre 2010.

In data 11 gennaio 2012 sono state acquisite agli atti stampe delle pagine *web* in lingua italiana dei siti internet Acer<sup>2</sup> relative alle indicazioni sulle garanzie offerte e prestate dal gruppo Acer agli acquirenti.

##### **Attività istruttoria**

6. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 13 gennaio 2012 è stato comunicato ad Acer Italy l'avvio del procedimento istruttorio n. PS1322. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata la scorrettezza della pratica, in violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *a*), *b*) e *g*), 22, commi 1 e 2, e 23, lettera *l*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e suscettibile di indurre i consumatori in errore in merito alle indicazioni relative alla garanzia legale di conformità ed alla natura, al contenuto, alla durata e alla convenienza economica dei servizi di assistenza *Acer Advantage* offerti.

7. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stata inoltre rappresentata al professionista la possibile sussistenza dei presupposti per una sospensione provvisoria, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, della

<sup>1</sup> [Acer Store è la denominazione dell'attività di commercio on line svolta mediante il sito [store.acer.com](http://store.acer.com), al quale si accede anche da altri siti del gruppo Acer, tra cui [www.acer.it](http://www.acer.it) di Acer Italy.]

<sup>2</sup> [Doc. n. 12 del fascicolo del procedimento.]

diffusione dei messaggi facenti riferimento alle garanzie, all'interno delle sezioni in lingua italiana dei siti internet del gruppo Acer.

Contestualmente alla comunicazione di avvio dell'istruttoria sono state richieste informazioni ad Acer Italy.

8. In data 31 gennaio 2012 è pervenuta una prima memoria recante le argomentazioni difensive del professionista.

In data 17 febbraio 2012 è pervenuta la risposta del professionista alla richiesta di informazioni formulata in occasione dell'avvio dell'istruttoria, assieme ad una seconda memoria ed alla proposizione da parte del professionista di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento.

Una terza memoria difensiva è pervenuta in data 5 marzo 2012, nella quale tra le altre cose è stato proposto un aggiornamento degli impegni in precedenza presentati.

9. In data 14 marzo 2012 l'Autorità ha deliberato la non adozione della misura cautelare ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, in ragione delle modifiche apportate al contenuto delle pagine in lingua italiana dei siti internet Acer successivamente alla comunicazione di avvio del procedimento.

10. In data 19 marzo 2012 è stata inviata un'ulteriore richiesta di informazioni al professionista, la cui risposta è pervenuta in data 12 aprile 2012 assieme ad una quarta memoria difensiva.

11. In data 18 aprile 2012 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento. La Parte ha presentato una memoria finale il 3 maggio 2012, in una data successiva a quella indicata nella comunicazione di conclusione della fase istruttoria.

## **2) Le disposizioni del Codice del Consumo in materia di garanzie nella vendita dei beni di consumo**

12. Ai sensi degli articoli 128 ss. del Codice del Consumo, il venditore ha l'obbligo di consegnare al consumatore beni conformi al contratto di vendita. Nel caso di un difetto di conformità che si manifesti entro due anni dalla consegna del bene, il Codice prevede - a favore del consumatore - i rimedi della riparazione o della sostituzione del bene, nonché quelli della riduzione del prezzo o della risoluzione del contratto. Sempre ai sensi del Codice del Consumo, il venditore deve assicurare al consumatore una tutela tempestiva e completamente gratuita, essendo tenuto a effettuare la riparazione o la sostituzione di prodotto difettoso senza spese, entro un termine "congruo" dalla richiesta e senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

13. L'articolo 133 del Codice del Consumo ha per oggetto la garanzia convenzionale, la quale deve essere presentata, da chi la offre, indicando almeno:

*"a) la specificazione che il consumatore è titolare dei diritti previsti dal presente paragrafo (relativi alla garanzia legale di conformità) e che la garanzia medesima (quella convenzionale) lascia impregiudicati tali diritti;*

*b) in modo chiaro e comprensibile l'oggetto della garanzia e gli elementi essenziali necessari per farla valere, compresi la durata e l'estensione territoriale della garanzia (...)"*.

## **3) Le evidenze acquisite**

14. I prodotti Acer sono venduti nel mercato italiano prevalentemente attraverso i punti vendita fisici gestiti dagli operatori della distribuzione al dettaglio.

Via *web*, mediante *Acer Store* (sito [acer.store.com](http://acer.store.com)), si realizza una piccola parte delle vendite totali dei prodotti Acer, relativa più che altro ad accessori di computer e di altri prodotti commercializzati.

I servizi *Acer Advantage*, oggetto del procedimento, sono commercializzati sia attraverso i punti vendita degli operatori della distribuzione al dettaglio, che attraverso il *web* con l'operatore *Acer Store*<sup>3 4</sup>.

15. La garanzia convenzionale gratuita Acer (*LPW-Limited Product Warranty*) ha una durata variabile da uno a tre anni dal momento dell'acquisto, a seconda del tipo di prodotto. In particolare, è di un anno per alcuni *desktop*, i *notebook*, i *netbook*, ed i *tablet*.

16. I servizi *Acer Advantage* si suddividono in: a) *Carry In*, servizi di assistenza per il caso di malfunzionamento del prodotto; b) *Accidental Damage*, copertura per danni accidentali; c) *ITW-International Travellers Warranty*, servizi di assistenza al di fuori del territorio nazionale.

Il prezzo dei servizi *Acer Advantage* varia da 79 euro a 179 euro.

Fino al 31 dicembre 2011 le garanzie offerte con il servizio *Acer Advantage* sono state di durata variabile da due a cinque anni a partire dalla data di acquisto del prodotto. Dal 1° gennaio 2012, secondo quanto indicato da Acer Italy nel corso del procedimento, è stata eliminata la garanzia avente la durata di due anni.

17. Dai documenti agli atti risulta che il consumatore segnalante è stato contattato con *e-mail* il 27 febbraio 2008 da *Acer Store*<sup>5</sup>, che gli ricordava l'imminente scadenza della garanzia di un anno su un *notebook Acer* acquistato dallo stesso in un negozio di informatica il 13 aprile 2007 e gli offriva l'acquisto della garanzia *Acer Advantage*.

18. In particolare, l'*e-mail* con il quale Acer offriva l'estensione di garanzia riportava quanto segue: *"Proteggi il tuo portatile Acer online!! Gentile Signor [...], Secondo i nostri dati il tuo Portatile è quasi al termine del periodo di*

<sup>3</sup> [Per la clientela "corporate" (banche, assicurazioni, ecc.) il circuito di distribuzione Acer è diverso.]

<sup>4</sup> [Secondo quanto indicato nella pagina "Termini e Condizioni dell'Acer Store" fornita nel 2008 dal segnalante, "la società contraente per i prodotti hardware è Acer Computer (Switzerland) AG (...) i servizi Acer Advantage sono distribuiti per conto di Acer Italy". Nella pagina "Termini e Condizioni" attualmente presente sul sito [store.acer.com](http://store.acer.com), è indicato che i prodotti e i servizi sono venduti dalla società Digital River International S.à.r.l., con sede in Lussemburgo.]

<sup>5</sup> [Allegati al doc. n. 1.]

garanzia. Questa è l'ultima possibilità di attivare il programma di estensione di garanzia e proteggere al meglio il tuo prodotto. Il programma di estensioni di garanzia e gli accessori per il tuo portatile Acer sono disponibili online! Vieni a visitare il nostro negozio online e a cercare ciò di cui hai bisogno! Garanzia di 2 anni per Notebook - Copertura della garanzia di 2 anni presso il nostro centro di riparazione 59\$ - Garanzia di 3 anni per Notebook - Copertura della garanzia di 3 anni presso il nostro centro di riparazione 120\$ - Acer Advantage è un programma di estensione della garanzia per tutti i nostri prodotti e va acquistato entro 365 giorni dall'acquisto del prodotto. Garantisce al cliente un servizio con **PRIORITA' DI ASSISTENZA**".

19. In tale comunicazione, che, come sopra riportato, indicava la possibilità di acquisto dell'estensione di garanzia entro trecentosessantacinque giorni dall'acquisto del prodotto, non era espressamente indicata la decorrenza del proposto periodo di estensione della garanzia offerta.

Da documenti agli atti risulta che il 27 febbraio 2008, nel sito [store.acer-euro.com](http://store.acer-euro.com)<sup>6</sup>, Acer Advantage per notebook, nella versione con la durata di ventiquattro mesi era presentato come segue: "24 mesi carry-in - Copertura della garanzia di 24 mesi dalla data di acquisto del prodotto presso il nostro centro di riparazione (...) Vantaggi (...) Servizio di riparazione prioritario - Sconto del 30% sull'acquisto di una batteria di ricambio (...) Diritto di partecipazione a offerte speciali e promozioni (...) Acer Advantage deve essere acquistato ed attivato entro 90 gg (sottolineatura aggiunta; termine diverso da quello indicato nella comunicazione e-mail) dalla data di acquisto del prodotto (...) documentata da una fotocopia della fattura o dello scontrino fiscale (...) La batteria è esclusa dal servizio di estensione della garanzia e mantiene le condizioni originali di garanzia (180 giorni)"<sup>7</sup>.

20. Nella comunicazione inviata al consumatore segnalante, così come nella sezione del sito di Acer Store riguardante i servizi Acer Advantage, non vi era alcun riferimento all'esistenza della garanzia legale di durata biennale a carico del venditore del bene di consumo<sup>8</sup>.

21. Anche alla data della comunicazione di avvio dell'istruttoria *de quo* l'indicazione dell'esistenza della garanzia legale risultava omessa nella sezione di Acer Store riguardante i servizi Acer Advantage, che venivano presentati divisi per ciascuna categoria di prodotto (notebook, desktop, tablet, monitor, proiettori, ecc.)<sup>9</sup>, come segue: "Scopra i benefici delle estensioni di garanzia Acer Advantage,

- Carry In: Questa copertura fornisce assistenza qualificata nei nostri centri di riparazione ed include i costi di riconsegna del prodotto a nostro carico.

- Accidental Damage: in caso di danni accidentali provvederemo a riparare o sostituire il suo prodotto.

- International Travellers Warranty (ITW): Protezione e Sicurezza anche al di fuori della nazione in cui risiede".

22. Prendendo, ad esempio, il servizio 3 Carry In/1 Anno ITW per i notebook, l'offerta veniva presentata come segue: "Copertura della garanzia di 3 anni dalla data di acquisto del prodotto presso il nostro centro di riparazione (1° anno copertura internazionale del viaggiatore) 79,00 euro (...)

Vantaggi:

Help Desk gratuito (senza alcun costo aggiuntivo oltre al costo della telefonata)

Servizio di riparazione prioritario

Diritto a partecipare a offerte speciali e promozioni presso i rivenditori autorizzati.

(...) Acer Advantage deve essere acquistato ed attivato entro 365gg dalla data di acquisto del prodotto (...) Sono da ritenersi coperte dal servizio Acer Advantage tutte le parti del PC che causano impossibilità d'uso del prodotto (...)"

23. Alla data di comunicazione dell'avvio dell'istruttoria non era indicata l'esistenza della garanzia biennale di conformità neppure nel testo della sezione "Termini e condizioni" di [store.acer.com](http://store.acer.com), riguardante l'attività di Acer quale venditore al dettaglio. La pagina del sito a ciò dedicata indicava genericamente, che "Le presenti condizioni (di vendita) sono state predisposte in conformità alle disposizioni normative in materia di protezione dei consumatori (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, ove applicabili (...)" . Più in basso nella pagina, si leggeva: "Nel caso lei agisca in veste di consumatore (e cioè effettui acquisti per scopi estranei alla propria attività professionale) le presenti condizioni non andranno a incidere sui diritti a lei riconosciuti dalla legge applicabile qualora la stessa non consenta la

<sup>6</sup> [L'attività di Acer Store attualmente è svolta attraverso il sito [store.acer.com](http://store.acer.com).]

<sup>7</sup> [A seguito della e-mail ricevuta, il segnalante visitava il sito [store.acer-euro.com](http://store.acer-euro.com) optando per la garanzia biennale "Acer Advantage Estensa 24 mesi carry-in - copertura della garanzia di 24 mesi dalla data di acquisto del prodotto presso il nostro centro di riparazione", ritenendo, a suo dire, che il periodo di ventiquattro mesi iniziasse non dalla data di acquisto del notebook (13 aprile 2007) bensì dall'acquisto del servizio Acer Advantage. Essendosi reso conto dopo la conclusione del contratto che la decorrenza della garanzia acquistata era stata calcolata dalla data d'acquisto del prodotto il segnalante ha contattato il professionista chiedendo la risoluzione del contratto ed ha ricevuto una risposta negativa.]

<sup>8</sup> [Dalla documentazione fornita dal segnalante la garanzia legale risultava citata, in Acer Store, soltanto nella sezione "Termini e Condizioni dell'Acer Store" paragrafo "Supporto clienti. Garanzia", dove era indicato: "Tutti i prodotti acquistati tramite il sito Acer Store sono coperti dalla Garanzia originale del Produttore Acer (...) In aggiunta a tale garanzia, qualora lei si qualifichi quale consumatore ai sensi della normativa applicabile (art. 3 del D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2006 - Codice del Consumo) [in realtà l'anno è il 2005, non il 2006] e qualora i prodotti acquistati presentino un difetto di conformità al momento della consegna, Acer, in qualità di venditore, adempirà tutte le obbligazioni previste dagli articoli 130 ss. Codice del Consumo, a condizione che il difetto di non conformità si manifesti entro il termine di due anni dalla consegna del bene e che il vizio sia denunciato al venditore entro il termine di due mesi dalla data della sua scoperta (si presume che i difetti di non conformità che si manifestano entro sei mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data)".]

<sup>9</sup> [Doc. n. 12.]

limitazione od esclusione di tali diritti". Più avanti, al paragrafo "Limitazione della responsabilità": "Le presenti condizioni non andranno ad incidere sui diritti a lei riconosciuti dalla legge applicabile a tutela dei consumatori. Potrà esercitare tali diritti a sua completa discrezione". Più avanti ancora, al paragrafo "Garanzia": "(...) Lei avrà diritto di beneficiare della garanzia fornita dal produttore, licenziante e dal fornitore per i Prodotti forniti e dovrà fare riferimento alla documentazione fornita unitamente al Prodotto (...)".

24. Alla stessa data, nella sezione FAQ del sito, alla pagina riguardante l'Assistenza tecnica, voce "Garanzia e assistenza telefonica", si leggeva: "Acer ha l'obbligo, per quanto riguarda i prodotti di marca Acer, di fornire la garanzia relativa ai vizi occulti. Del resto, il cliente si avvale, per quanto riguarda i prodotti di marca Acer, di una garanzia contrattuale standard e di una assistenza telefonica, a lui concesse da Acer Italia. La documentazione relativa viene consegnata unitamente al prodotto e figura rispettivamente sul sito [www.acer.it/support](http://www.acer.it/support)".

25. Per quanto riguarda, infine, la pagina <http://www.acer.it/ac/it/IT/content/standard-warranty>, indicante la durata della garanzia convenzionale gratuita di Acer per ciascun tipo di prodotto, alla data di comunicazione dell'avvio dell'istruttoria era presente a fondo pagina la dicitura: "I consumatori hanno diritti legali sanciti dalle leggi nazionali che governano la vendita dei beni di consumo. Questa garanzia non esclude, limita o sospende in alcun modo tali diritti".

26. Successivamente all'avvio dell'istruttoria sono state apportate le seguenti modifiche all'interno del sito [store.acer.com](http://store.acer.com)<sup>10</sup>:

a) nelle pagine descrittive di ciascun tipo di servizio *Acer Advantage*, nonché nelle pagine di dettaglio dell'offerta del servizio per ciascun prodotto, è stata introdotta, in grassetto, la seguente frase: "Indipendentemente dalla Garanzia Limitata (Limited Product Warranty) il Consumatore ha diritto, nei confronti del venditore, alla garanzia legale di conformità per 24 mesi dalla data dell'acquisto del prodotto in base alle norme del Codice del Consumo";

b) la parola "garanzie" è stata sostituita da "estensione di garanzia";

c) la parola "vantaggi" è stata sostituita da "vantaggi aggiuntivi".

La frase sub a) è stata inoltre inserita nel sito [www.acer.it](http://www.acer.it), in calce alla pagina relativa alla garanzia convenzionale gratuita e alle pagine di presentazione dei singoli prodotti. Non risulta ancora inserita, invece, nelle pagine di [store.acer.com](http://store.acer.com) relative a "Termini e condizioni di Acer-Store-Garanzia" ed a "FAQ -Garanzia".

27. Anche nell'opuscolo "Garanzia" accluso ai prodotti venduti, a tutt'oggi non è stata precisata l'esistenza della garanzia legale biennale ai sensi del Codice del Consumo, essendo solo indicato: "Indipendentemente dal contenuto della Garanzia Limitata, possono esservi riconosciuti diritti e rimedi di contenuto diverso e più ampio da esercitare nei confronti del commerciante che Vi ha venduto il prodotto Acer. La Garanzia limitata non limita in alcun modo tali diritti. I consumatori hanno diritti sanciti dalle leggi nazionali che governano la vendita dei beni di consumo. Questa garanzia non esclude, limita o sospende in alcun modo tali diritti (...) Estensione della garanzia: per ulteriori informazioni o per ordinare un'opzione di upgrade della garanzia, visitare l'indirizzo internet di Acer oppure chiamare il numero telefonico indicato per il proprio paese".

28. Parimenti, il manuale d'uso di *Acer Advantage*, il quale non reca alcuna indicazione circa l'esistenza della garanzia biennale di conformità<sup>11</sup>.

29. Nel corso dell'istruttoria sono stati chiesti ad Acer Italy alcuni dati riguardanti il numero degli acquirenti di prodotti Acer che sono stati destinatari di un *mailing* del tipo inviato nel 2008 al segnalante. Acer Italy ha indicato, al riguardo, che gli acquirenti raggiunti da tale *mailing* sono stati circa [10.000-100.000]<sup>12</sup> nel 2008, [10.000-100.000] nel 2009, [oltre 100.000] nel 2010, [oltre 100.000] nel 2011, [omissis] nel bimestre gennaio-febbraio 2012.

Il [omissis] di tali destinatari ha interagito con il messaggio, chiedendo chiarimenti, spiegazioni, informazioni. [omissis] destinatari hanno acquistato servizi *Acer Advantage*.

30. Quanto al volume ed al valore delle vendite in Italia dei servizi di assistenza *Carry-In -Acer Advantage*, il professionista ha indicato:

[5.000-50.000] unità nel 2008, per un valore di circa [omissis];

[5.000-50.000] unità nel 2009, per un valore di circa [omissis];

[5.000-50.000] unità nel 2010, per un valore di circa [omissis];

[5.000-50.000] unità nel 2011, per un valore di circa [omissis].

La gran parte delle vendite ha riguardato servizi aventi una durata di 3 anni o più.

Le vendite sono avvenute prevalentemente nei punti vendita fisici e nel circuito della clientela "corporate" (banche, assicurazioni, ecc.); in misura minore via *web* attraverso *Acer Store*<sup>13</sup>.

<sup>10</sup> [Modifiche corrispondenti ad impegni proposti nel corso del procedimento dal professionista (ved. infra).]

<sup>11</sup> [Come indicato da Acer Italy nel corso del procedimento (doc. n. 23 e n. 28), il manuale d'uso dei servizi *Acer Advantage* ha anche la funzione di brochure di presentazione di tali servizi, essendo liberamente consultabile prima dell'acquisto nel punto vendita, ad eccezione dell'interno del quarto di copertina sigillato, recante il codice cliente, la password e il PN necessari per attivare *Acer Advantage*.]

<sup>12</sup> [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto sono stati ritenuti sussistenti elementi di segretezza o di riservatezza delle informazioni.]

<sup>13</sup> [Doc. n. 23 e n. 28.]

#### 4) Le argomentazioni difensive della Parte

31. Con memorie pervenute il 31 gennaio, il 17 febbraio, l'8 marzo, il 12 aprile ed il 3 maggio 2012<sup>14</sup>, Acer Italy ha rappresentato quanto segue.

32. Secondo Acer Italy, i soggetti interessati all'acquisto dei servizi *Acer Advantage* via *web* sarebbero in grado, visitando il sito *store.acer.com* (in precedenza, *store.acer-euro.com*), di assumere tutte le informazioni necessarie per un acquisto consapevole. Analogamente, coloro i quali intendono acquistare tali servizi in negozio possono chiedere informazioni al venditore e poi trovare la descrizione del servizio rimuovendo il cellophane alla confezione di *Acer Advantage*, leggendo l'etichetta posta sul retro del manuale d'uso di tale servizio e consultando l'interno del manuale d'uso di tale servizio, liberamente consultabile prima dell'acquisto, in quanto il relativo cellophane ha la funzione di sola protezione.

33. Quanto al momento della decorrenza dei servizi *Acer Advantage*, oggetto della segnalazione pervenuta all'Autorità, secondo Acer Italy la vicenda descritta in tale segnalazione sarebbe manifestamente frutto di *"una serie involontaria di errori"* in cui sarebbero incorsi sia il segnalante che l'operatore di Acer dallo stesso contattato. Anzitutto, sottolinea il professionista, nel momento in cui veniva inviata al segnalante la *newsletter* recante l'offerta di *Acer Advantage*, Acer non poteva sapere se egli fosse un "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, e quindi un soggetto avente diritto alla garanzia legale di due anni, o un professionista<sup>15</sup>, poiché la vendita del *notebook* era avvenuta in un negozio.

Inoltre, il segnalante risulta avere acquistato un servizio *Acer Advantage* per un prodotto (*notebook Estensa*) diverso da quello acquistato (*notebook Travelmate*). Essendo il *notebook Estensa* normalmente venduto attraverso canali *"business"* e non *"consumer"*, l'operatore di Acer contattato dal segnalante non era in grado di capire che questi era un consumatore, tutelato dalla garanzia legale di conformità per due anni dall'acquisto.

Secondo Acer Italy il messaggio che avrebbe indotto in errore il consumatore (*"Copertura della garanzia di 2 anni presso il nostro centro di riparazione"*) era in realtà chiaro, in quanto l'indicazione di cui sopra non ingenerava altre aspettative se non quelle che esiste una garanzia che dura ventiquattro mesi ed è fruibile presso i centri Acer e che il termine decorre dalla data di acquisto del *notebook*.

34. La circostanza che l'acquisto del servizio *Acer Advantage Carry In* debba avvenire entro il termine ultimo di trecentosessantacinque giorni dall'acquisto del prodotto, sottolineata nel *mailing* indirizzato ad acquirenti di prodotti Acer, sarebbe dettata, secondo il professionista, dal fatto che tale servizio ha una durata di tre-cinque anni e pertanto occorre programmare riparazioni anche a medio termine, con la necessità di dotarsi di parti di ricambio dei prodotti venduti, le quali, in ragione della notevole rapidità dell'evoluzione tecnologica nel settore di cui trattasi, restano in produzione per periodi piuttosto brevi, pari ad un anno o poco più.

35. Secondo Acer Italy, si deve comunque tenere conto del fatto che i destinatari dei messaggi presenti sui siti Acer sono normalmente utenti di media esperienza, che hanno un minimo di conoscenza delle regole del mercato dell'informatica.

36. Per quanto riguarda la presentazione delle garanzie offerte da Acer in relazione alla garanzia legale di conformità di cui al Codice del Consumo, secondo Acer Italy sarebbero sufficienti le indicazioni presenti nelle pagine *web* e nell'opuscolo "garanzia" che accompagna i prodotti Acer: *"Indipendentemente dal contenuto della Garanzia limitata, possono esservi riconosciuti diritti e rimedi di contenuto diverso e più ampio da esercitare nei confronti del commerciante che vi ha venduto il prodotto Acer. La Garanzia Limitata non limita in alcun modo tali diritti"*; oppure *"I consumatori hanno i diritti legali sanciti dalle leggi nazionali che governano la vendita dei beni di consumo"*.

37. Acer Italy rappresenta, poi, che il libretto di istruzioni d'uso relativo ad *Acer Advantage*, proprio al fine di non ingenerare confusione con i diritti derivanti dalla garanzia legale di conformità, non viene mai accluso nella confezione del prodotto Acer, nella quale viene inserito unicamente l'opuscolo riguardante la garanzia standard Acer.

38. Infine, Acer Italy rappresenta di possedere un'adeguata struttura per la gestione delle richieste di assistenza e di avere sempre effettuato gli interventi in garanzia richiesti dagli utenti, i quali grazie all'organizzazione aziendale messa a loro disposizione non hanno mai rappresentato difficoltà nell'accesso all'assistenza attraverso il *call center* o il *web*.

#### IV. GLI IMPEGNI PRESENTATI DAL PROFESSIONISTA

39. In data 17 febbraio 2012, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'articolo 8 del Regolamento, il professionista ha presentato impegni, successivamente precisati in data 5 marzo 2012, volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

Gli impegni di Acer Italy riguardano l'integrazione e la rettifica delle espressioni che si riferiscono alla garanzia legale di conformità di cui agli artt. 128-135 del Codice del Consumo ovvero il loro inserimento laddove mancanti nelle varie comunicazioni commerciali.

40. In particolare, le modifiche già apportate all'interno del sito *store.acer.com* sono, come sopra anticipato, le seguenti:

---

<sup>14</sup> [La memoria pervenuta il 3 maggio 2012, data successiva alla chiusura della fase istruttoria, è essenzialmente riepilogativa di argomentazioni già formulate nelle precedenti memorie.]

<sup>15</sup> [Non è "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo chi acquista il bene in qualità di professionista.]



a) nelle pagine descrittive di ciascun tipo di servizio *Acer Advantage*, nonché nelle pagine di dettaglio di ogni categoria di prodotto, è stata introdotta, in grassetto, la seguente frase: *"Indipendentemente dalla Garanzia Limitata (Limited Product Warranty) il Consumatore ha diritto nei confronti del venditore alla garanzia legale di conformità per 24 mesi dalla data dell'acquisto del prodotto in base alle norme del Codice del Consumo"*;

b) la parola *"garanzie"* è stata sostituita da *"estensione di garanzia"*;

c) la parola *"vantaggi"* è stata sostituita da *"vantaggi aggiuntivi"*.

La frase *sub a)* è stata inoltre inserita in calce alla pagina relativa alle *"garanzie standard"* nel sito *www.acer.it*. Una frase analoga sarà successivamente inserita anche nelle pagine di *store.acer.com*<sup>16</sup> relative a *"Termini e condizioni di Acer-Store - Garanzia"* ed a *"FAQ - Garanzia"*.

41. Le modifiche dell'opuscolo relativo alla *Limited Product Warranty* saranno introdotte, secondo gli impegni proposti, successivamente, trattandosi di stampe che vengono inviate in tutto il mondo. La frase inserita sarà: *"Indipendentemente dalla Garanzia Limitata (Limited Product Warranty) il Consumatore ha diritto nei confronti del venditore alla garanzia legale di conformità per 24 mesi dalla data di acquisto del prodotto in base alle norme del Codice del Consumo"*.

## V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

42. Poiché la pratica commerciale e i messaggi oggetto del presente provvedimento sono stati diffusi anche a mezzo *internet*, in data 2 maggio 2012 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 6, Decreto.

43. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

## VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

44. La condotta di Acer Italy oggetto del procedimento consiste nelle modalità di presentazione della garanzia convenzionale gratuita Acer, della garanzia a pagamento *Acer Advantage* e della garanzia legale di conformità.

45. Al riguardo va richiamato preliminarmente l'articolo 133 del Codice del Consumo, che stabilisce espressamente, per la presentazione di una garanzia convenzionale, la necessità:

dell'indicazione *"in modo chiaro e comprensibile"* dei suoi elementi essenziali e, tra essi, specificamente, della *"durata"*;

dell'avviso che il consumatore è titolare dei diritti relativi alla garanzia legale di conformità e che la garanzia convenzionale lascia impregiudicati tali diritti.

46. Ciò premesso, va rilevato che nel caso in esame la generalità delle comunicazioni rivolte ai consumatori in materia di garanzia è stata riferita in modo assorbente, fino alla comunicazione di avvio dell'istruttoria, alle garanzie convenzionali offerte da Acer in qualità di produttore.

Come sopra riportato, infatti, sia nel *mailing* del tipo inviato al segnalante che nei siti internet Acer, sia nell'opuscolo *"Garanzia"* accluso ai prodotti venduti e nei manuali d'uso dei servizi *Acer Advantage* che fungono da *brochure* di presentazione di tali servizi nei punti vendita, non è stato inserito alcun riferimento all'esistenza della garanzia legale di conformità di durata biennale a carico del venditore del bene di consumo.

47. Al momento dell'avvio dell'istruttoria, l'esistenza della garanzia biennale di conformità non era indicata neppure nel testo della sezione *"Termini e condizioni"* di *store.acer.com*, riguardante l'attività di Acer quale venditore *on line* al dettaglio<sup>17</sup>.

48. In particolare, il testo della sezione *"Termini e condizioni"* di *store.acer.com* riportava: *"Nel caso lei agisca in veste di consumatore (e cioè effettui acquisti per scopi estranei alla propria attività professionale) le presenti condizioni non andranno a incidere sui diritti a lei riconosciuti dalla legge applicabile qualora la stessa non consenta la limitazione od esclusione di tali diritti (...) Le presenti condizioni non andranno ad incidere sui diritti a lei riconosciuti dalla legge applicabile a tutela dei consumatori. Potrà esercitare tali diritti a sua completa discrezione"*.

49. Analogamente, nella pagina di *www.acer.it* riferita alle indicazioni in merito alla garanzia convenzionale base Acer per ciascun tipo di prodotto, riportava: *"I consumatori hanno diritti legali sanciti dalle leggi nazionali che governano la vendita dei beni di consumo. Questa garanzia non esclude, limita o sospende in alcun modo tali diritti"*.

Quanto all'opuscolo *"Garanzia"* accluso ai prodotti venduti, la formulazione è la seguente: *"Indipendentemente dal contenuto della Garanzia Limitata, possono esservi riconosciuti diritti e rimedi di contenuto diverso e più ampio da esercitare nei confronti del commerciante che Vi ha venduto il prodotto Acer. La Garanzia limitata non limita in alcun modo tali diritti. I consumatori hanno diritti sanciti dalle leggi nazionali che governano la vendita dei beni di consumo. Questa garanzia non esclude, limita o sospende in alcun modo tali diritti"*.

<sup>16</sup> [Poiché il sito e la vendita dei prodotti sono gestiti dalla società Digital River S.r.l., Acer Italy ha suggerito a tale società di aggiungere la frase che indichi la durata della garanzia legale di conformità.]

<sup>17</sup> [Dalla documentazione fornita dal segnalante la garanzia legale risultava citata, in Acer Store, nel 2008, soltanto nella sezione *"Termini e Condizioni dell'Acer Store"* paragrafo *"Supporto clienti. Garanzia"*. Tale indicazione non era più presente al momento della comunicazione di avvio dell'istruttoria.]

50. Le indicazioni sopra riportate risultano inidonee ad informare il consumatore medio in ordine ai diritti di cui gode ai sensi delle norme di cui al Codice del Consumo.

51. In ragione dell'omessa menzione dell'esistenza della garanzia legale di conformità di durata biennale, i consumatori possono essere indotti in errore circa la reale portata e convenienza delle garanzie offerte da Acer, soprattutto con riguardo alla garanzia denominata *Acer Advantage*, garanzia che, a titolo oneroso, riconosce al consumatore diritti per una durata almeno in parte sovrapponibile a quella spettante allo stesso in virtù della garanzia legale di conformità, con limitazioni, peraltro, che potrebbero risultare non presenti nell'esercizio della garanzia legale di cui al Codice del Consumo.

52. A ciò si aggiunga che, risulta agli atti che il professionista ha adottato una politica di sollecito nei confronti di acquirenti i prodotti Acer volta ad ottenere l'acquisto dei servizi di assistenza *Acer Advantage*, all'approssimarsi della scadenza del primo anno dall'acquisto dei vari prodotti, mediante l'invio di appositi messaggi via *e-mail* in cui si sottolinea che i beni acquistati sono *"quasi al termine del periodo di garanzia. Questa è l'ultima possibilità di attivare il programma di estensione di garanzia e proteggere al meglio il tuo prodotto"*, senza fare alcuna menzione alla garanzia biennale di conformità.

53. Soltanto dopo l'avvio dell'istruttoria le modalità di presentazione delle garanzie sono state modificate introducendo un riferimento alla garanzia legale di conformità nella sezione del sito *store.acer.com* riguardante i servizi *Acer Advantage* e, in *www.acer.it*, alla pagina relativa alle *"garanzie standard"*: *"Indipendentemente dalla Garanzia Limitata (Limited Product Warranty) il Consumatore ha diritto nei confronti del venditore alla garanzia legale di conformità per 24 mesi dalla data dell'acquisto del prodotto in base alle norme del Codice del Consumo"*.

54. In merito, poi, alle indicazioni relative alla decorrenza dei servizi *Acer Advantage* proposti nelle comunicazioni via *e-mail* del tipo di quella inviata al segnalante, si osserva che risultava assente qualunque riferimento al *dies a quo* di decorrenza della garanzia *Acer Advantage* offerta, lasciando intendere che la stessa sarebbe decorsa, cosa peraltro normale nelle transazioni commerciali, dalla data di acquisto del servizio.

Sul punto a rafforzare l'indicata percezione si segnala che nel proporre l'estensione della garanzia allo scadere del periodo di garanzia convenzionale gratuita di un anno, viene indicata la possibilità di acquisto dell'estensione della garanzia entro trecentosessantacinque giorni dall'acquisto del prodotto.

Alla luce di quanto su esposto si ritiene che a fronte delle descritte modalità di presentazione del servizio di estensione di garanzia proposto, il destinatario è indotto a ritenere che il termine iniziale di decorrenza del servizio offerto coincida con la data di conclusione del contratto riguardante *Acer Advantage* o con la data immediatamente successiva a quella di scadenza della garanzia gratuita.

55. Sul punto non è accoglibile quanto affermato dal professionista nelle difese in merito alla circostanza che i destinatari delle *e-mail* potevano comprendere i termini dell'offerta leggendo quanto riportato nel sito di *Acer Store* (*"Copertura della garanzia di 24 mesi dalla data di acquisto del prodotto presso il nostro centro di riparazione"*), sia perché l'indicata specificazione è assolutamente inidonea a far comprendere che l'acquisto della estensione di garanzia proposta decorra non dalla conclusione del contratto di acquisto della stessa bensì dalla data di acquisto del prodotto per il quale viene acquistata l'estensione di garanzia, sia perché non è scontato che i consumatori che acquistano una estensione di garanzia debbano verificare ed integrare le informazioni sul prodotto offerto in vendita partendo dal presupposto che quelle veicolate dal professionista siano incomplete a vadano integrate senza potersi fidare del contenuto della proposta contrattuale.

56. Ancora, sul punto non è sostenibile neanche che l'indicazione *"Acer Advantage deve essere acquistato ed attivato entro 90 gg. dalla data di acquisto del prodotto"*; (sottolineatura aggiunta), peraltro contraddittoria rispetto al contenuto della *e-mail*, debba allertare il consumatore sulla incompletezza delle informazioni contenute nell'offerta veicolata via *e-mail*.

57. Sulla base di quanto precede, la pratica commerciale va ritenuta, in ragione delle rilevate omissioni ed inesattezze informative, ingannevole in merito alle modalità di prospettazione della garanzia legale ed alle caratteristiche e alla convenienza economica delle garanzie convenzionali Acer proposte, in violazione degli artt. 21, comma 1, lettere b) e g), 22, commi 1 e 2, e 23, lettera f), del Codice del Consumo.

58. La condotta del professionista va ritenuta, inoltre, non rispondente alla diligenza professionale ragionevolmente esigibile dal professionista ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo. Non si riscontra, infatti, il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere a fronte di specifiche disposizioni di legge riguardanti le informazioni da fornire ai consumatori in materia di garanzie relative ai beni di consumo. Il professionista, peraltro, è nel caso di specie una società che fa parte di un gruppo che opera a livello mondiale ed ha una struttura organizzativa tale da garantire il rispetto delle normative dei paesi in cui opera.

59. Per quanto riguarda gli impegni presentati dal professionista nel corso del procedimento, consistenti in modifiche - parte delle quali già apportate - al testo di alcune pagine *web* dei siti della Acer e dei libretti di garanzia, si rileva che essi riguardano esclusivamente le informazioni minime da fornire ai consumatori ai sensi delle norme di cui al Codice del Consumo e comunque attuate successivamente all'avvio dell'istruttoria. Tali impegni non comprendono, invece, nessuna misura idonea a rimuovere gli effetti pregiudizievoli che la pratica contestata può avere determinato nei confronti dei consumatori acquirenti.

60. Gli impegni proposti dal professionista, pertanto, non possano essere accolti in quanto inidonei a rimuovere i profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento.

Sussiste, peraltro, nel caso di specie, l'interesse dell'Autorità a procedere all'accertamento dell'infrazione.

61. In conclusione, la pratica sopra esaminata integra una violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b)* e *g)*, 22, commi 1 e 2, e 23, lettera *l)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori in relazione alla garanzia legale ed alle caratteristiche e alla convenienza economica delle garanzie convenzionali Acer.

## VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

62. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

63. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

64. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nel caso di specie: *i)* della grande dimensione economica del professionista, il quale nel 2010 ha realizzato ricavi per circa 900 milioni di euro; *ii)* dell'articolazione della pratica, composta da una pluralità di messaggi.

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere almeno a partire dal febbraio 2008 e non è del tutto cessata. In particolare, le misure adottate nel corso del procedimento dal professionista hanno limitato il perimetro della pratica scorretta.

Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ad Acer Italy nella misura di 150.000 € (centocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b)* e *g)*, 22, commi 1 e 2, e 23, lettera *l)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante omissioni e inesattezze informative, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alla garanzia legale ed alle caratteristiche e alla convenienza economica delle garanzie convenzionali Acer.

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Acer Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b)* e *g)*, 22, commi 1 e 2, e 23, lettera *l)*, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Acer Italy S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 € (centocinquantamila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Ai sensi dell'articolo 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.



## ASSEGNA

Alla società Acer Italy S.r.l. un termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 10, del Codice del Consumo, per il necessario adeguamento delle confezioni di vendita, per l'inserimento, negli opuscoli riguardanti le garanzie acclusi ai beni di consumo e nei manuali d'uso di *Acer Advantage*, le necessarie indicazioni in merito all'esistenza e alla durata della garanzia legale di conformità.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, in considerazione della natura dell'illecito e per assicurare al pubblico la più ampia conoscenza della propria attività istituzionale.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*