

PS8030 - ESSELUNGA-PRODOTTI IN GARANZIA

Provvedimento n. 23768

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 luglio 2012;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

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 dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007;

VISTO il proprio provvedimento del 4 aprile 2012, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi di Esselunga S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Esselunga S.p.A. (in seguito anche Esselunga), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Milano, svolge attività di commercio al dettaglio di prodotti alimentari e non alimentari anche attraverso il proprio sito *internet* "*www.esselungaacasa.it*". Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2010, presenta ricavi per circa 6 miliardi di euro e un utile di circa 180 milioni di euro.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il procedimento concerne alcuni comportamenti posti in essere dal professionista relativamente alle informazioni fornite e all'applicazione della "*Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo*" di cui agli artt. 128 - 135 del Codice del Consumo per prodotti e servizi venduti presso i propri punti vendita.

3. In particolare, l'istruttoria riguarda la diffusione di informazioni ingannevoli sulla garanzia legale di conformità, in maniera tale da non chiarire adeguatamente al consumatore e impedire allo stesso di fruire appieno dei diritti a lui riconosciuti in caso di acquisto di un bene di consumo, nonché il rifiuto di riconoscere e prestare la garanzia legale di conformità rinviando a quella convenzionale del produttore.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 4 aprile 2012, è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS8030 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo.

5. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione della fattispecie oggetto di esame, in data 12 aprile 2012, sono stati svolti accertamenti ispettivi nelle sedi del professionista.

6. Esselunga ha fatto pervenire, in data 24 aprile, 30 aprile e 4 maggio 2012 memorie contenenti, fra l'altro, le risposte alle richieste di informazioni formulate contestualmente alla comunicazione di avvio.

7. In data 14 maggio 2012, il professionista ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'articolo 8, del Regolamento, impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di contestazione, poi meglio precisati ed integrati in data 28 maggio e 19 giugno 2012.

8. In data 26 giugno 2012, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

9. Esselunga ha infine trasmesso in versione consolidata i propri impegni con nota pervenuta in data 6 luglio 2012.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

10. Con nota pervenuta in data 6 luglio 2012, il professionista ha presentato la versione consolidata della propria proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento.

11. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono l'adozione di misure - non aventi limitazioni temporali - con riferimento alle seguenti due aree oggetto di indagine nel presente procedimento: a) *modalità di prestazione della "garanzia legale di conformità"*; b) *informativa ai consumatori sulla "garanzia legale di conformità"*.

a) Modalità di prestazione della “garanzia legale di conformità”

12. Gli impegni prevedono misure volte a migliorare i servizi offerti ai consumatori ed assicurare loro una maggior chiarezza e trasparenza delle procedure e dei tempi di prestazione dell'assistenza post-vendita in regime di garanzia legale di conformità.

13. In particolare Esselunga si impegna a:

- modificare ed aggiornare l'esistente procedura per la gestione delle riparazioni dei prodotti elettrici ed elettronici, che tramite il proprio portale intranet sarà messa a disposizione del personale addetto alla vendita ed alla gestione della fase post-vendita, in modo da meglio precisare: a) la sintesi, già presente nella Procedura, del quadro normativo in tema di garanzia legale di conformità, garanzie convenzionali, servizi aggiuntivi di assistenza post-vendita a pagamento; b) gli obblighi informativi e comportamentali che gravano sul venditore; c) le indicazioni operative per il personale dei punti vendita sulle procedure da seguire nel caso in cui siano denunciati difetti di conformità dei prodotti venduti. Specificamente, sarà inequivocabilmente chiarita la necessità di provvedere al ritiro per la riparazione o sostituzione e successivo invio ai Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati (CAT) di tutti i prodotti elettrici ed elettronici per i quali i clienti lamentino difetti di funzionamento nel corso dei 26 mesi successivi alla vendita e in ogni caso sarà modificato l'applicativo presente nei negozi in modo da tracciare anche i clienti che, pur rivolgendosi al negozio, decidano poi di loro iniziativa di non lasciare il prodotto ad Esselunga per l'invio in riparazione, ma preferiscano rivolgersi direttamente al CAT;
- adottare una nuova formulazione del modulo “Scheda di verifica difetto” rilasciato al consumatore al momento della presa in consegna del prodotto, che conterrà tutti gli elementi utili per assicurare la tracciabilità della richiesta di assistenza e per verificare lo stato della relativa procedura¹. La procedura di cui sopra farà riferimento a tale modulo “Scheda di verifica difetto”, prevedendo l'obbligo per il rivenditore di catalogare tutte le richieste di intervento da parte dei consumatori tramite un codice unico di riparazione, a livello di negozio, che sarà riportato sul modulo stesso;
- attivare sessioni formative di *training* diretti per tutto il personale addetto alla vendita ed alla gestione della fase post-vendita.

14. Tutte le misure saranno attuate entro novanta giorni dalla data di chiusura del procedimento, ad eccezione dell'avvio delle sessioni formative che avverrà entro sei mesi dalla chiusura del procedimento.

b) Informativa ai consumatori sulla “garanzia legale di conformità”

15. Esselunga prevede misure volte ad assicurare ai consumatori un'informativa generale e preventiva circa i diritti loro attribuiti dal Codice del Consumo con riguardo alla garanzia legale di conformità.

16. In particolare Esselunga si impegna a:

- realizzare una cartellonistica in tema di garanzia legale di conformità e delle procedure per usufruirne², che sarà esposta in modo chiaramente visibile, in tutti i punti vendita in prossimità delle aree di importanza strategica (ad esempio, nei singoli reparti di Audio Video Foto, nei *desk* di Assistenza ai Clienti);

¹ [Nel predetto modulo sarà indicata la “Nota per il cliente” di cui al testo seguente.

“Gentile Cliente,

la presente “Scheda di verifica difetto” attesta la presa in carico di un prodotto che ritieni possa avere un difetto di conformità. Il prodotto verrà inviato al Centro di Assistenza Tecnica (CAT) competente per la riparazione.

Qualora il CAT riscontri l'esistenza del difetto di conformità, le spese per la riparazione e per il trasporto saranno a nostro carico.

Per i presunti difetti manifestati nei primi sei mesi dalla data di acquisto del prodotto le eventuali spese di verifica e trasporto sono a nostro carico.

Per i difetti manifestati successivamente ai primi sei mesi dalla data di acquisto del prodotto, qualora il CAT non riscontri l'esistenza del difetto di conformità eventuali spese per la riparazione e il trasporto, debitamente documentate, saranno a tuo carico. Un nostro addetto ti contatterà prima di procedere alla riparazione per comunicarti i costi ed ottenere la tua autorizzazione a riparare il prodotto.

Nel caso non sia di tuo interesse procedere alla riparazione, potrai scegliere se ottenere la restituzione del prodotto previo pagamento delle spese relative al preventivo e al trasporto o, in alternativa, la rottamazione del prodotto senza addebito di costi aggiuntivi

I tempi dell'assistenza dipendono dai CAT e sono determinati dal tipo di prodotto e dalla natura del difetto. Salvi casi eccezionali (dovuti a tempi maggiori per procurare pezzi di ricambio non immediatamente disponibili presso i CAT) la riparazione o sostituzione sarà effettuata entro 60 giorni dalla consegna del prodotto al punto vendita.

In caso contrario potrai richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla legge (risoluzione del contratto o riduzione del prezzo pagato tenuto conto dell'uso del bene).

Per avere informazioni sullo stato della riparazione si può chiamare il numero verde 800.666.555.

In ogni caso, sarai contattato dal Servizio Clienti quando il prodotto riparato rientrerà nel punto vendita dove potrai ritirarlo esibendo la presente “Scheda di verifica difetto”.

Dovrai cortesemente ritirare il prodotto riparato entro 15 giorni dall'avviso di avvenuta riparazione; in caso contrario e per il periodo eccedente ti potranno essere addebitati i ragionevoli costi di deposito.

Ti ricordiamo infine che Esselunga non assume alcuna responsabilità per i dati salvati sulla memoria dell'apparecchiatura o su memoria esterna consegnata, che a seguito di riparazione dovessero risultare parzialmente o totalmente danneggiati o distrutti“.]

² [Il cartello avrà il testo seguente.

“GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

A CHI SI APPLICA

La Garanzia Legale di cui al Codice del Consumo è riservata ai clienti privati. Sono esclusi dalla sua applicazione gli acquisti effettuati con fattura e partita IVA da professionisti e imprese.

QUANDO SI APPLICA

Sono coperti dalla Garanzia Legale tutti i prodotti che presentino un difetto di conformità esistente al momento della consegna e che si manifesti entro 24 mesi dalla data di acquisto. Il difetto di conformità va denunciato al venditore entro i 2 mesi successivi alla sua scoperta.

COS'È IL DIFETTO DI CONFORMITÀ

- realizzare un pieghevole dettagliato (c.d. *leaflet* informativo) da mettere a disposizione dei consumatori presso il punto vendita, in corrispondenza dei *desk* dei reparti Audio Video Foto o dei *desk* Assistenza ai Clienti, recante una descrizione dettagliata della garanzia legale di conformità a carico del venditore - riportando anche le disposizioni legislative in materia - e delle modalità e procedure per la sua prestazione e l'indicazione del tempo massimo, decorrente dalla data di richiesta di assistenza, entro il quale sarà effettuata la riparazione o la sostituzione del prodotto in garanzia legale³;

Vi è un difetto quando il bene acquistato non è idoneo all'uso tipico al quale è destinato, non è conforme alla descrizione fatta dal venditore, non possiede le stesse qualità di un campione che il venditore ha mostrato al cliente, non ha le qualità e le prestazioni indicate nella pubblicità o nell'etichettatura del prodotto.

RIMEDI A TUA DISPOSIZIONE

In caso di difetto di conformità, debitamente denunciato entro i termini sopra indicati, avrai diritto:

- in via primaria, alla riparazione o sostituzione del prodotto;
- in via secondaria, alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.

NELLA PRATICA COSA DEVI FARE IN CASO DI DIFETTO DI CONFORMITÀ?

Recati nel punto vendita dove hai effettuato l'acquisto, mostra lo scontrino e consegna il prodotto che ritieni possa avere un difetto di conformità. Il prodotto sarà inviato da Esselunga al Centro di Assistenza Tecnica (CAT) competente che verificherà se il difetto di conformità esiste.

Qualora il CAT riscontri l'esistenza del difetto di conformità, le spese per la riparazione e per il trasporto saranno a nostro carico.

Per i presunti difetti manifestati nei primi sei mesi dalla data di acquisto del prodotto le eventuali spese di verifica e trasporto sono a nostro carico.

Per i difetti manifestati successivamente ai primi sei mesi dalla data di acquisto del prodotto, qualora il CAT non riscontri l'esistenza del difetto di conformità eventuali spese per la riparazione e il trasporto, debitamente documentate, saranno a tuo carico. Un nostro addetto ti contatterà prima di procedere alla riparazione per comunicarti i costi ed ottenere la tua autorizzazione a riparare il prodotto.

TEMPI

Salvi casi eccezionali, la riparazione o sostituzione sarà effettuata entro 60 giorni dalla consegna del prodotto difettoso al punto vendita.

In caso contrario, potrai richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla legge (risoluzione del contratto o riduzione del prezzo pagato tenuto conto dell'eventuale uso del bene).

RITIRA AL BANCO ASSISTENZA ALLA CLIENTELA IL FOGLIO INFORMATIVO E CONSERVALO CON LO SCONTRINO D'ACQUISTO DEL TUO PRODOTTO!*

³ [Il *leaflet* ha il testo seguente.

***CONFORMITÀ**

COSA È LA GARANZIA LEGALE

La Garanzia Legale di Conformità (o Garanzia Legale) è prevista dal Codice del Consumo agli artt.128-135 e stabilisce la responsabilità del venditore per i difetti di conformità dei beni venduti nei propri punti vendita.

A CHI SI APPLICA

La Garanzia Legale di cui al Codice del Consumo è riservata ai nostri clienti privati. Sono perciò esclusi dall'applicazione della Garanzia Legale gli acquisti effettuati con fattura e partita IVA da professionisti e imprese.

QUANDO SI APPLICA

Sono coperti dalla Garanzia Legale tutti i prodotti che presentino un difetto di conformità esistente al momento della consegna e che si manifesti entro 24 mesi dalla data di acquisto (vale come prova lo scontrino di acquisto).

Il difetto di conformità deve essere denunciato al venditore entro i 2 mesi successivi dalla data della scoperta del difetto stesso.

Salva prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestino entro 6 mesi dall'acquisto del bene esistessero già a tale data.

COS'È IL DIFETTO DI CONFORMITÀ

Si ha un "difetto di conformità" quando il bene acquistato:

- o non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo,
- o non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possiede le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello,
- o non presenta le qualità e prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo tenuto conto anche delle dichiarazioni fatte nella pubblicità o sull'etichettatura,
- o non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore se portato a conoscenza del venditore al momento dell'acquisto.

RIMEDI A TUA DISPOSIZIONE

In caso di difetto di conformità, debitamente denunciato entro i termini, avrai diritto:

- in via primaria, alla riparazione o sostituzione del prodotto, a meno che il rimedio stesso non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- in via secondaria (ove i primi due rimedi risultino impossibili o eccessivamente onerosi, ovvero non siano stati realizzati entro termini congrui, oppure riparazioni o sostituzioni precedentemente effettuate ti hanno arrecato notevoli inconvenienti debitamente dimostrati), alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.

Il rimedio richiesto è "eccessivamente oneroso" se impone al venditore spese irragionevoli rispetto alle alternative, tenendo conto del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità, dell'entità del difetto di conformità, dell'eventualità che il rimedio possa essere effettuato senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

COSA FARE IN PRESENZA DI UN DIFETTO DI CONFORMITÀ

Dovrai recarti nel punto vendita dove hai effettuato l'acquisto, esibire lo scontrino d'acquisto e consegnare il prodotto che ritieni possa avere un difetto di conformità.

Gli addetti del punto vendita esamineranno il prodotto per verificare se per qualche motivo non possa essere applicata la Garanzia Legale (ad es. sono trascorsi più di due anni dalla data di acquisto, il prodotto riporta danni e/o anomalie che sono stati procurati dal consumatore e non derivano da un difetto di conformità).

In caso di difetto di conformità avrai diritto alternativamente alla riparazione del prodotto difettoso o alla sua sostituzione con un prodotto equivalente (se disponibile), salvo che il rimedio stesso non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

In caso di riparazione il punto vendita ritirerà il bene difettoso e ti consegnerà una copia della "Scheda di verifica difetto" che attesta la presa in carico del prodotto e contiene le informazioni rilevanti sulla procedura di riparazione.

Il prodotto difettoso verrà inviato al Centro di Assistenza Tecnica (CAT) competente che effettuerà la riparazione.

COSA FARE SE IL PRODOTTO NON È AGEVOLMENTE TRASPORTABILE

Qualora il prodotto non sia agevolmente trasportabile, dovrai recarti presso il punto vendita, esibire lo scontrino di acquisto, descrivere il difetto al personale addetto e lasciare i tuoi recapiti.

Il punto vendita contatterà il CAT competente fornendo le informazioni sul cliente e il difetto e si fisserà un appuntamento per effettuare l'assistenza al tuo domicilio.

COSTI DELLA RIPARAZIONE

- realizzare un'apposita sezione facilmente accessibile nel sito www.esselunga.it nonché nel sito www.esselungaacasa.it nella quale viene riportato il contenuto del *leaflet* informativo di cui sopra.
- realizzare un'apposita pagina di integrazione del catalogo Premi Fidaty, nella quale viene riportato il contenuto del *leaflet* informativo di cui sopra.

Tutte le misure saranno attuate entro novanta giorni dalla data di chiusura del procedimento, ad eccezione dell'aggiornamento del catalogo Premi Fidaty, che sarà attuata in occasione della prima ristampa nell'ottobre 2012, ma nel frattempo, entro sessanta giorni dalla data di chiusura del procedimento, in ogni catalogo verrà inserita una copia del *leaflet* di cui sopra.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

17. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista, così come risultanti dall'allegato al presente provvedimento, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 4 aprile 2012. Si ritiene, infatti, che le misure proposte siano idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio del procedimento.

18. In primo luogo, la Parte si è impegnata a fornire nel proprio sito *internet* e all'interno dei punti vendita un'informazione ampia e completa, tale da consentire ai consumatori un'adeguata conoscenza del regime della garanzia legale di conformità, indispensabile ai fini di un esercizio consapevole dei diritti loro spettanti in relazione all'acquisto di beni di consumo.

19. Vanno inoltre rilevate la tipologia e l'efficacia degli interventi proposti per migliorare le prassi commerciali relative alla prestazione della garanzia legale di conformità, attraverso una puntuale e dettagliata esplicitazione delle procedure di gestione dell'assistenza post-vendita, con espressa indicazione dei tempi ragionevolmente necessari al suo espletamento. A tale riguardo va, in primo luogo, apprezzata la specificazione che, per l'intero periodo di ventisei mesi durante il quale il consumatore può far valere la garanzia legale, i beni verranno presi in consegna dal professionista per accertare se il difetto riscontrato nel bene sia effettivamente un difetto di conformità coperto dalla garanzia legale, offrendo al consumatore la possibilità di esercitare con semplicità i propri diritti. Altrettanto significativo è il fatto che vengano predefinite e rese note *ex ante*, e comunque al momento della richiesta di assistenza, le modalità attraverso le quali il professionista presterà la garanzia legale, con l'indicazione del periodo di tempo previsto per la riparazione.

20. A seguito dell'implementazione delle misure proposte dalla Parte, dunque, i consumatori avranno piena, diffusa e sistematica conoscenza dei propri diritti in tema di garanzie e disporranno altresì di indicazioni certe in merito alle procedure da seguire e ai tempi per la riconsegna dei prodotti riparati o sostituiti.

21. La rilevanza degli impegni assunti risulta ulteriormente rafforzata dall'assenza di limitazioni temporali e, pertanto, dall'idoneità degli stessi a modificare in maniera permanente le condotte del professionista, assicurando così ai consumatori, in modo continuativo, un'adeguata informazione in merito alla garanzia legale di conformità e un'efficace e tempestiva fruizione delle relative prestazioni.

22. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Qualora il CAT riscontri l'esistenza del difetto di conformità, le spese per la riparazione e per il trasporto saranno a nostro carico. Per i presunti difetti manifestati nei primi sei mesi dalla data di acquisto del prodotto le eventuali spese di verifica e trasporto sono a nostro carico.

Per i difetti manifestati successivamente ai primi sei mesi dalla data di acquisto del prodotto, qualora il CAT non riscontri l'esistenza del difetto di conformità eventuali spese per la riparazione e il trasporto, debitamente documentate, saranno a tuo carico. Un nostro addetto ti contatterà prima di procedere alla riparazione per comunicarti i costi ed ottenere la tua autorizzazione a riparare il prodotto.

RITIRO DEL PRODOTTO RIPARATO

Sarai contattato dal Servizio Clienti quando il prodotto riparato rientrerà nel punto vendita dove potrai ritirarlo esibendo la "Scheda di verifica difetto". Il prodotto riparato deve essere ritirato fisicamente entro 15 giorni dall'avviso di avvenuta riparazione; in caso contrario e per il periodo eccedente ti potranno essere addebitati i ragionevoli costi di deposito.

TEMPI DI RIPARAZIONE O SOSTITUZIONE

Ai sensi dell'articolo 130 del Codice del Consumo, le riparazioni o le sostituzioni dovute a difetti di conformità accertati dai CAT devono essere effettuate "entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene".

I tempi dell'assistenza dipendono dai CAT e sono determinati dal tipo di prodotto e dalla natura del difetto.

In ogni caso, salvi casi eccezionali, la riparazione o sostituzione sarà effettuata entro 60 giorni dalla consegna del prodotto difettoso al punto vendita.

In caso contrario, potrai richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla legge (risoluzione del contratto o riduzione del prezzo pagato tenuto conto dell'eventuale uso del bene).

RICORDA DUNQUE di conservare lo scontrino di acquisto che sarà utilizzato come prova della data di acquisto del prodotto

GARANZIA CONVENZIONALE DEL PRODUTTORE

In genere, i prodotti acquistati nei nostri punti vendita sono coperti da una garanzia convenzionale rilasciata dal produttore del bene.

Puoi esercitare questo tipo di garanzia esclusivamente nei confronti del singolo produttore. Essa ha natura volontaria e non sostituisce, né limita né esclude o pregiudica il tuo diritto alla Garanzia Legale di Conformità.

La durata, l'estensione territoriale, le modalità di fruizione, i tipi di danni/difetti coperti e le eventuali limitazioni della Garanzia Convenzionale del Produttore sono elementi indicati nel c.d. certificato di garanzia contenuto nella confezione del prodotto.

La Garanzia Convenzionale del Produttore è estesa anche ai clienti che effettuano acquisti nell'ambito della propria attività professionale.

Tale garanzia, pertanto, è applicabile anche agli acquisti effettuati con fattura e partita IVA da professionisti e imprese".]

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Esselunga S.p.A., risultanti dall'allegato al presente provvedimento che ne costituisce parte integrante, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Esselunga S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Esselunga S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 6 luglio 2012, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Esselunga S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità delle modalità di attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

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.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

PS8030 – ESSELUNGA-PRODOTTI IN GARANZIA

Allegato al provvedimento n. 23868

ALLEGATO

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS8030 avviato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito anche "l'Autorità") in data 4 aprile 2012 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Esselunga S.p.A. in materia di "*Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo*" di cui agli artt. 128 - 135 del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), Esselunga S.p.A., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del *Codice del Consumo* si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

IMPEGNI

"Gli impegni hanno ad oggetto l'adozione di misure - non aventi limitazioni temporali - volte a modificare in via permanente le condotte commerciali tenute dalla Società, in modo da migliorare i servizi offerti ai consumatori ed assicurare loro un'informazione generale e preventiva circa i diritti loro attribuiti dal Codice del Consumo con riguardo alla garanzia legale di conformità, nonché una maggior chiarezza e trasparenza delle procedure e dei tempi di prestazione dell'assistenza post-vendita in regime di garanzia legale di conformità.

Gli impegni riguardano, in particolare quanto segue.

1) Modificare ed aggiornare l'attuale procedura esistente per la gestione delle riparazioni dei prodotti elettrici ed elettronici per il personale ed i punti di vendita Esselunga relativamente alla garanzia legale di conformità

Esselunga si impegna a modificare ed aggiornare l'esistente procedura per la gestione delle riparazioni dei prodotti elettrici ed elettronici ("Procedura"), acquisita nel corso dell'ispezione (doc. 1) ed oggetto della risposta alla richiesta di informazioni di codesta Autorità depositata da Esselunga in data 4 maggio 2012.

In particolare, la Procedura verrà modificata in modo da meglio precisare: a) la sintesi, già presente nella Procedura, del quadro normativo in tema di garanzia legale di conformità, garanzie convenzionali, servizi aggiuntivi di assistenza post-vendita a pagamento; b) gli obblighi informativi e comportamentali che gravano sul venditore; c) le indicazioni operative per il personale dei punti vendita sulle procedure da seguire nel caso in cui siano denunciati difetti di conformità dei prodotti venduti.

La Procedura, così modificata ed aggiornata, sarà messa a disposizione, tramite il portale intranet di Esselunga, affinché sia diffusa presso il personale addetto alla vendita ed alla gestione della fase post-vendita.

Esselunga si impegna inoltre, entro sei mesi dalla chiusura del procedimento, alla predisposizione ed attivazione di sessioni formative di *training* diretti per tutto il personale addetto alla vendita ed alla gestione della fase post-vendita. La Procedura farà riferimento a tali sessioni formative, specificando l'obbligo per i membri di assicurare e registrare la partecipazione del personale dei propri punti vendita.

Esselunga dà atto sin da ora che la nuova Procedura, che verrà elaborata sulla base dell'impegno che qui si descrive, prevedrà espressamente la modifica delle indicazioni fornite ai negozi sino all'apertura del presente procedimento, in modo tale che sia inequivocabilmente chiarita la necessità che debba essere Esselunga a provvedere al ritiro per la riparazione o sostituzione e successivo invio ai Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati (CAT) di tutti i prodotti elettrici ed elettronici per i quali i clienti lamentino difetti di funzionamento nel corso dei 26 mesi successivi alla vendita.

Esselunga dà del pari atto del fatto che, nel procedere alla modifica ed all'aggiornamento della Procedura, anche al fine di offrire al consumatore una assistenza post-vendita quanto più completa possibile, procederà altresì alla modifica dell'applicativo presente nei propri negozi in modo tale da tracciare anche i clienti che, pur rivolgendosi al negozio, decidano poi di loro iniziativa di non lasciare il prodotto ad Esselunga per l'invio in riparazione, ma preferiscano rivolgersi direttamente al CAT.

Le misure di cui all'impegno 1, saranno attuate entro novanta giorni dalla data di chiusura del procedimento, ad eccezione dell'avvio di sessioni formative di *training* diretti per tutto il personale addetto alla vendita ed alla gestione della fase post-vendita che, come evidenziato, avverrà entro sei mesi dalla chiusura del presente procedimento.

2) Adozione di specifiche informazioni veicolate ai consumatori in materia di garanzia legale di conformità

Tale impegno avrà ad oggetto:

i. la realizzazione di una cartellonistica (eventualmente differenziata, per quanto riguarda le dimensioni, in modo da poterla utilizzare in diverse tipologie di punto vendita) in tema di garanzia legale di conformità (e procedure per usufruirne), la quale sarà esposta, chiaramente visibile, in tutti punti vendita in prossimità delle aree di importanza strategica (ad esempio singoli reparti Audio Video Foto, *desk* Assistenza ai Clienti).

Il cartello ha il testo di cui all'Allegato 1.

ii. La realizzazione di un dettagliato pieghevole (c.d. *leaflet informativo*) in tema di garanzia legale (e procedure per usufruirne) da mettere a disposizione dei consumatori presso il punto vendita, in corrispondenza dei *desk* dei reparti Audio Video Foto o dei *desk* Assistenza ai Clienti. Il *leaflet* reca una descrizione dettagliata della garanzia legale di conformità a carico del venditore - riportando anche le disposizioni legislative in materia - e delle modalità e procedure per la sua prestazione. Viene tra l'altro indicato il tempo massimo, decorrente dalla data di richiesta di assistenza, entro il quale sarà effettuata la riparazione o la sostituzione del prodotto in garanzia legale.

Viene inoltre specificato che le garanzie dei produttori ed eventuali servizi aggiuntivi di protezione e assistenza tecnica a pagamento non sostituiscono la garanzia legale.

Il *leaflet* ha il testo di cui all'Allegato 2.

iii. La realizzazione di un'apposita sezione facilmente accessibile nel sito www.esselunga.it nonché nel sito www.esselungaacasa.it nella quale viene riportato il contenuto del *leaflet* informativo di cui al punto *ii.* che precede ed al relativo Allegato 2.

iv. La realizzazione di un'apposita pagina di integrazione del catalogo Premi Fidaty, nella quale viene riportato il contenuto del *leaflet* informativo di cui al punto *ii.* che precede ed al relativo Allegato 2.

Le misure di cui ai punti *i.*, *ii.*, *iii.* saranno attuate entro novanta giorni dalla data di chiusura del procedimento.

La misura di cui al punto *iv.* sarà attuata in occasione della prima ristampa del catalogo Premi Fidaty (attualmente è già stato stampato il catalogo Aprile 2012 – Ottobre 2012), prevista circa 20 giorni prima della data di diffusione del prossimo catalogo, i.e. 21 ottobre 2012. Nel frattempo, in ogni catalogo Premi Fidaty verrà inserita una copia del *leaflet* di cui al punto *ii.* che precede ed al relativo Allegato 2. Il predetto inserimento verrà effettuato da Esselunga entro sessanta giorni dalla data di chiusura del procedimento.

3) Impegni relativi alle modalità di prestazione della garanzia legale

Esselunga si impegna:

i. a far sì che la nuova Procedura, indirizzata a tutti punti vendita come da impegno n. 1), indichi in dettaglio le procedure per l'assistenza post-vendita da seguire in caso di denuncia da parte dei consumatori di difetti di conformità del bene acquistato, in conformità a quanto previsto dagli artt. 128 e ss. del Decreto Legislativo n. 206/05.

Come sopra detto, verrà chiarito che Esselunga provvede al ritiro per la riparazione o sostituzione e successivo invio ai Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati (CAT) di tutti i prodotti elettrici ed elettronici per i quali i clienti lamentino difetti di funzionamento nel corso dei 26 mesi successivi alla vendita;

ii. a predisporre ed adottare una nuova formulazione del modulo "Scheda di verifica difetto", che sarà rilasciato al consumatore al momento della presa in consegna del prodotto di cui si lamenta un difetto di conformità, il quale conterrà tutti gli elementi utili per assicurare la tracciabilità della richiesta di assistenza e per verificare lo stato della relativa procedura. La Procedura farà riferimento a tale modulo "Scheda di verifica difetto", prevedendo l'obbligo per il rivenditore di catalogare tutte le richieste di intervento da parte dei consumatori tramite un codice unico di riparazione, a livello di negozio, che sarà riportato sul modulo stesso.

Nel predetto modulo sarà indicata la "Nota per il cliente" di cui al testo nell'Allegato 3.

Le misure di cui all'impegno 3. saranno attuate entro novanta giorni dalla data di chiusura del procedimento."

ALL. 1 - TESTO DEL CARTELLONE

Marchio Esselunga

"GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

A CHI SI APPLICA

La Garanzia Legale di cui al Codice del Consumo è riservata ai clienti privati. Sono esclusi dalla sua applicazione gli acquisti effettuati con fattura e partita IVA da professionisti e imprese.

QUANDO SI APPLICA

Sono coperti dalla Garanzia Legale tutti i prodotti che presentino un difetto di conformità esistente al momento della consegna e che si manifesti entro 24 mesi dalla data di acquisto. Il difetto di conformità va denunciato al venditore entro i 2 mesi successivi alla sua scoperta.

COS'È IL DIFETTO DI CONFORMITÀ

Vi è un difetto quando il bene acquistato non è idoneo all'uso tipico al quale è destinato, non è conforme alla descrizione fatta dal venditore, non possiede le stesse qualità di un campione che il venditore ha mostrato al cliente, non ha le qualità e le prestazioni indicate nella pubblicità o nell'etichettatura del prodotto.

RIMEDI A TUA DISPOSIZIONE

In caso di difetto di conformità, debitamente denunciato entro i termini sopra indicati, avrai diritto:

- in via primaria, alla riparazione o sostituzione del prodotto;*
- in via secondaria, alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.*

NELLA PRATICA COSA DEVI FARE IN CASO DI DIFETTO DI CONFORMITÀ?

Recati nel punto vendita dove hai effettuato l'acquisto, mostra lo scontrino e consegna il prodotto che ritieni possa avere un difetto di conformità. Il prodotto sarà inviato da Esselunga al Centro di Assistenza Tecnica (CAT) competente che verificherà se il difetto di conformità esiste.

Qualora il CAT riscontri l'esistenza del difetto di conformità, le spese per la riparazione e per il trasporto saranno a nostro carico.

Per i presunti difetti manifestati nei primi sei mesi dalla data di acquisto del prodotto le eventuali spese di verifica e trasporto sono a nostro carico.

Per i difetti manifestati successivamente ai primi sei mesi dalla data di acquisto del prodotto, qualora il CAT non riscontri l'esistenza del difetto di conformità eventuali spese per la riparazione e il trasporto, debitamente documentate, saranno a tuo carico. Un nostro addetto ti contatterà prima di procedere alla riparazione per comunicarti i costi ed ottenere la tua autorizzazione a riparare il prodotto.

TEMPI

Salvi casi eccezionali, la riparazione o sostituzione sarà effettuata entro 60 giorni dalla consegna del prodotto difettoso al punto vendita.

In caso contrario, potrai richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla legge (risoluzione del contratto o riduzione del prezzo pagato tenuto conto dell'eventuale uso del bene).

RITIRA AL BANCO ASSISTENZA ALLA CLIENTELA IL FOGLIO INFORMATIVO E CONSERVALO CON LO SCONTRINO D'ACQUISTO DEL TUO PRODOTTO!"

AII. 2 - TESTO DEL LEAFLET

Marchio Esselunga

“CONFORMITÀ

COSA È LA GARANZIA LEGALE

La Garanzia Legale di Conformità (o Garanzia Legale) è prevista dal Codice del Consumo agli artt.128-135 e stabilisce la responsabilità del venditore per i difetti di conformità dei beni venduti nei propri punti vendita.

A CHI SI APPLICA

La Garanzia Legale di cui al Codice del Consumo è riservata ai nostri clienti privati. Sono perciò esclusi dall'applicazione della Garanzia Legale gli acquisti effettuati con fattura e partita IVA da professionisti e imprese.

QUANDO SI APPLICA

Sono coperti dalla Garanzia Legale tutti i prodotti che presentino un difetto di conformità esistente al momento della consegna e che si manifesti entro 24 mesi dalla data di acquisto (vale come prova lo scontrino di acquisto).

Il difetto di conformità deve essere denunciato al venditore entro i 2 mesi successivi dalla data della scoperta del difetto stesso.

Salva prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestino entro 6 mesi dall'acquisto del bene esistessero già a tale data.

COS'È IL DIFETTO DI CONFORMITÀ

Si ha un “difetto di conformità” quando il bene acquistato:

o non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo,

o non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possiede le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello,

o non presenta le qualità e prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo tenuto conto anche delle dichiarazioni fatte nella pubblicità o sull'etichettatura,

o non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore se portato a conoscenza del venditore al momento dell'acquisto.

RIMEDI A TUA DISPOSIZIONE

In caso di difetto di conformità, debitamente denunciato entro i termini, avrai diritto:

- in via primaria, alla riparazione o sostituzione del prodotto, a meno che il rimedio stesso non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;

- in via secondaria (ove i primi due rimedi risultino impossibili o eccessivamente onerosi, ovvero non siano stati realizzati entro termini congrui, oppure riparazioni o sostituzioni precedentemente effettuate ti hanno arrecato notevoli inconvenienti debitamente dimostrati), alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.

Il rimedio richiesto è “eccessivamente oneroso” se impone al venditore spese irragionevoli rispetto alle alternative, tenendo conto del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità, dell'entità del difetto di conformità, dell'eventualità che il rimedio possa essere effettuato senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

COSA FARE IN PRESENZA DI UN DIFETTO DI CONFORMITÀ

Dovrai recarti nel punto vendita dove hai effettuato l'acquisto, esibire lo scontrino d'acquisto e consegnare il prodotto che ritieni possa avere un difetto di conformità.

Gli addetti del punto vendita esamineranno il prodotto per verificare se per qualche motivo non possa essere applicata la Garanzia Legale (ad es. sono trascorsi più di due anni dalla data di acquisto, il prodotto riporta danni e/o anomalie che sono stati procurati dal consumatore e non derivano da un difetto di conformità).

In caso di difetto di conformità avrai diritto alternativamente alla riparazione del prodotto difettoso o alla sua sostituzione con un prodotto equivalente (se disponibile), salvo che il rimedio stesso non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

In caso di riparazione il punto vendita ritirerà il bene difettoso e ti consegnerà una copia della “Scheda di verifica difetto” che attesta la presa in carico del prodotto e contiene le informazioni rilevanti sulla procedura di riparazione.

Il prodotto difettoso verrà inviato al Centro di Assistenza Tecnica (CAT) competente che effettuerà la riparazione.

COSA FARE SE IL PRODOTTO NON È AGEVOLMENTE TRASPORTABILE

Qualora il prodotto non sia agevolmente trasportabile, dovrai recarti presso il punto vendita, esibire lo scontrino di acquisto, descrivere il difetto al personale addetto e lasciare i tuoi recapiti.

Il punto vendita contatterà il CAT competente fornendo le informazioni sul cliente e il difetto e si fisserà un appuntamento per effettuare l'assistenza al tuo domicilio.

COSTI DELLA RIPARAZIONE

Qualora il CAT riscontri l'esistenza del difetto di conformità, le spese per la riparazione e per il trasporto saranno a nostro carico.

Per i presunti difetti manifestati nei primi sei mesi dalla data di acquisto del prodotto le eventuali spese di verifica e trasporto sono a nostro carico.

Per i difetti manifestati successivamente ai primi sei mesi dalla data di acquisto del prodotto, qualora il CAT non riscontri l'esistenza del difetto di conformità eventuali spese per la riparazione e il trasporto, debitamente documentate, saranno a tuo carico. Un nostro addetto ti contatterà prima di procedere alla riparazione per comunicarti i costi ed ottenere la tua autorizzazione a riparare il prodotto.

RITIRO DEL PRODOTTO RIPARATO

Sarai contattato dal Servizio Clienti quando il prodotto riparato rientrerà nel punto vendita dove potrai ritirarlo esibendo la "Scheda di verifica difetto". Il prodotto riparato deve essere ritirato fisicamente entro 15 giorni dall'avviso di avvenuta riparazione; in caso contrario e per il periodo eccedente ti potranno essere addebitati i ragionevoli costi di deposito.

TEMPI DI RIPARAZIONE O SOSTITUZIONE

Ai sensi dell'articolo 130 del Codice del Consumo, le riparazioni o le sostituzioni dovute a difetti di conformità accertati dai CAT devono essere effettuate "entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene".

I tempi dell'assistenza dipendono dai CAT e sono determinati dal tipo di prodotto e dalla natura del difetto.

In ogni caso, salvi casi eccezionali, la riparazione o sostituzione sarà effettuata entro 60 giorni dalla consegna del prodotto difettoso al punto vendita.

In caso contrario, potrai richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla legge (risoluzione del contratto o riduzione del prezzo pagato tenuto conto dell'eventuale uso del bene).

RICORDA DUNQUE di conservare lo scontrino di acquisto che sarà utilizzato come prova della data di acquisto del prodotto

GARANZIA CONVENZIONALE DEL PRODUTTORE

In genere, i prodotti acquistati nei nostri punti vendita sono coperti da una garanzia convenzionale rilasciata dal produttore del bene.

Puoi esercitare questo tipo di garanzia esclusivamente nei confronti del singolo produttore. Essa ha natura volontaria e non sostituisce, né limita né esclude o pregiudica il tuo diritto alla Garanzia Legale di Conformità.

La durata, l'estensione territoriale, le modalità di fruizione, i tipi di danni/difetti coperti e le eventuali limitazioni della Garanzia Convenzionale del Produttore sono elementi indicati nel c.d. certificato di garanzia contenuto nella confezione del prodotto.

La Garanzia Convenzionale del Produttore è estesa anche ai clienti che effettuano acquisti nell'ambito della propria attività professionale.

Tale garanzia, pertanto, è applicabile anche agli acquisti effettuati con fattura e partita IVA da professionisti e imprese".

AII. 3 - TESTO DELLA NOTA PER IL CLIENTE da indicare nella "Scheda di verifica difetto"

"Nota per il cliente":

"Gentile Cliente,

la presente "Scheda di verifica difetto" attesta la presa in carico di un prodotto che ritieni possa avere un difetto di conformità. Il prodotto verrà inviato al Centro di Assistenza Tecnica (CAT) competente per la riparazione.

Qualora il CAT riscontri l'esistenza del difetto di conformità, le spese per la riparazione e per il trasporto saranno a nostro carico.

Per i presunti difetti manifestati nei primi sei mesi dalla data di acquisto del prodotto le eventuali spese di verifica e trasporto sono a nostro carico.

Per i difetti manifestati successivamente ai primi sei mesi dalla data di acquisto del prodotto, qualora il CAT non riscontri l'esistenza del difetto di conformità eventuali spese per la riparazione e il trasporto, debitamente documentate, saranno a tuo carico. Un nostro addetto ti contatterà prima di procedere alla riparazione per comunicarti i costi ed ottenere la tua autorizzazione a riparare il prodotto.

Nel caso non sia di tuo interesse procedere alla riparazione, potrai scegliere se ottenere la restituzione del prodotto previo pagamento delle spese relative al preventivo e al trasporto o, in alternativa, la rottamazione del prodotto senza addebito di costi aggiuntivi

I tempi dell'assistenza dipendono dai CAT e sono determinati dal tipo di prodotto e dalla natura del difetto. Salvi casi eccezionali (dovuti a tempi maggiori per procurare pezzi di ricambio non immediatamente disponibili presso i CAT) la riparazione o sostituzione sarà effettuata entro 60 giorni dalla consegna del prodotto al punto vendita.

In caso contrario potrai richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla legge (risoluzione del contratto o riduzione del prezzo pagato tenuto conto dell'uso del bene).

Per avere informazioni sullo stato della riparazione si può chiamare il numero verde 800.666.555.

In ogni caso, sarai contattato dal Servizio Clienti quando il prodotto riparato rientrerà nel punto vendita dove potrai ritirarlo esibendo la presente "Scheda di verifica difetto".

Dovrai cortesemente ritirare il prodotto riparato entro 15 giorni dall'avviso di avvenuta riparazione; in caso contrario e per il periodo eccedente ti potranno essere addebitati i ragionevoli costi di deposito.

Ti ricordiamo infine che Esselunga non assume alcuna responsabilità per i dati salvati sulla memoria dell'apparecchiatura o su memoria esterna consegnata, che a seguito di riparazione dovessero risultare parzialmente o totalmente danneggiati o distrutti".