

IP336 - ASUS ITALIA-MANCATA GARANZIA

Provvedimento n. 29667

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 maggio 2021;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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, in particolare, l'articolo 27, comma 12, del *Codice del Consumo*, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera del 27 novembre 2019, n. 28010, con la quale l'Autorità ha accertato che la società italiana ASUSTeK Italy S.r.l. e le società olandesi ASUS Europe B.V. e ASUS Holland B.V. (tutte appartenenti al gruppo multinazionale ASUS) hanno realizzato le seguenti condotte illecite:

1) inadeguata informativa sulla garanzia legale e convenzionale; 2) ostacoli al riconoscimento della garanzia o imposizione di un'attesa eccessiva per la prestazione della stessa, attraverso i seguenti comportamenti: a) mancato riconoscimento della garanzia, con l'utilizzo di motivazioni pretestuose e/o di condotte dilatorie e in particolare attraverso l'insoddisfacente riscontro (con il ricorso a risposte standardizzate e inconferenti) alle richieste di intervento e ai reclami dei consumatori; b) sistematico ricorso alla riparazione, attraverso ripetuti interventi che determinavano tempi eccessivamente lunghi, in luogo della sostituzione (*Swap*) o del rimborso (*Buy Back*), rimedi, questi ultimi, utilizzati solo come *extrema ratio*; c) mancato rimborso in tempi ragionevoli del prezzo d'acquisto del prodotto giudicato non riparabile; 3) addebito di spese ingiustificate ai consumatori per la prestazione della garanzia legale, attraverso la richiesta di pagamento di una somma forfettaria a fronte del preventivo rifiutato;

VISTA la propria delibera n. 28383 del 13 ottobre 2020, con la quale l'Autorità ha contestato ad ASUS la violazione dell'articolo 27, comma 12, del *Codice del Consumo*, per non avere ottemperato alla lettera a) del dispositivo della suddetta delibera n. 28010 del 27 novembre 2019;

VISTA la propria delibera del 2 febbraio 2021 con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del *Regolamento*, è stata disposta, in accoglimento dell'istanza del Professionista¹, la proroga al 21 aprile 2021 del termine di conclusione del presente procedimento, al fine di garantire un adeguato diritto di difesa;

VISTA la propria delibera del 30 marzo 2021 con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del *Regolamento*, è stata disposta, in accoglimento dell'istanza del Professionista², la proroga all'11 maggio 2021 del termine di conclusione del presente procedimento, al fine di garantire un adeguato diritto di difesa;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. ASUSTeK Italy S.r.l. (di seguito, "ASUSTeK Italy"), che svolge attività di *help desk* e *marketing* a favore di ASUS Europe B.V., e le società olandesi ASUS Europe B.V. (di seguito, "ASUS Europe"), che svolge attività di commercio all'ingrosso e prestazione di servizi di assistenza *post* vendita di prodotti elettronici ed informatici a marchio ASUS sul mercato europeo, è socio unico di ASUSTeK Italy ed è titolare di tutti i diritti sui prodotti ASUS commercializzati sul territorio italiano, e ASUS Holland B.V. (di seguito, "ASUS Holland"), che gestisce le attività di assistenza sui prodotti a marchio ASUS commercializzati sul mercato europeo, stipulando direttamente gli accordi di servizio con i centri di assistenza tecnica e esercitando un ampio potere decisionale e operativo sulle modalità di prestazione della garanzia.

2. Le tre società, tutte appartenenti al gruppo multinazionale ASUS, sono d'ora innanzi indicate, congiuntamente, come "ASUS" o "il Professionista".

II. PROVVEDIMENTO DI CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO PS8161 E I SUCCESSIVI SVILUPPI

3. Con provvedimento del 27 novembre 2019, n. 28010, di chiusura del procedimento PS8161 (di seguito anche "Provvedimento"), l'Autorità ha accertato che ASUS ha posto in essere le seguenti condotte scorrette, in violazione degli artt. 20, 21 comma 1, lettere b), c) e g), 24 e 25 del *Codice del Consumo*:

¹ [Comunicazione prot. n. 15025 del 21 gennaio 2021.]

² [Comunicazione prot. n. 30739 del 19 marzo 2021.]

1) inadeguata informativa sulla garanzia: ASUS, da un lato, non identificava chiaramente come convenzionale la garanzia offerta in qualità di produttore e, dall'altro, non illustrava correttamente i diritti riconosciuti dal Codice del Consumo in tema di garanzia legale, non chiarendo adeguatamente che gli stessi rimangono in ogni caso impregiudicati anche a fronte della garanzia convenzionale; 2) ostacoli al riconoscimento della garanzia o imposizione di un'attesa eccessiva per la prestazione della stessa, attraverso i seguenti comportamenti: a) mancato riconoscimento della garanzia, con l'utilizzo di motivazioni pretestuose e/o di condotte dilatorie e in particolare attraverso l'insoddisfacente riscontro (con il ricorso a risposte standardizzate e inconferenti) alle richieste di intervento e ai reclami dei consumatori; b) sistematico ricorso alla riparazione, attraverso ripetuti interventi che determinavano tempi eccessivamente lunghi, in luogo della sostituzione (*swap*) o del rimborso (*Buy Back*), rimedi, questi ultimi, utilizzati solo come *extrema ratio*; c) mancato rimborso in tempi ragionevoli del prezzo d'acquisto del prodotto giudicato non riparabile; 3) addebito di spese ingiustificate ai consumatori per la prestazione della garanzia legale, attraverso la richiesta di pagamento di una somma forfettaria a fronte del preventivo rifiutato.

4. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale sopra menzionata e ha disposto che il Professionista comunicasse, entro sessanta giorni dalla notifica del Provvedimento, avvenuta in data 24 dicembre 2019, le iniziative assunte in ottemperanza alla predetta diffida.

5. In sede di relazione di ottemperanza, inviata in data 5 maggio 2020³, come integrata in data 21 agosto 2020⁴, ASUS ha comunicato le misure adottate in esecuzione del predetto Provvedimento:

1) *Miglioramento dell'informativa sulla garanzia*, attraverso la descrizione, nella nuova versione del "Modulo Informativo della garanzia ASUS", dei contenuti delle due tipologie di garanzia ("Garanzia Legale del venditore" e "Garanzia commerciale ASUS"), il richiamo delle norme del Codice del Consumo applicabili a ciascuna e, per la seconda, delle condizioni generali e delle modalità di prestazione da parte del produttore;

2) *Eliminazione dell'addebito ingiustificato di spese forfettarie per la prestazione della garanzia legale a fronte del preventivo rifiutato*, attraverso la soppressione delle cc.dd. *retention* e *detention fee*, in precedenza addebitate ai consumatori richiedenti l'intervento in garanzia legale di conformità sui prodotti nei primi sei mesi di vita di questi ultimi, nonché la previsione di un'adeguata informativa in merito;

3) *Riduzione degli ostacoli e delle dilazioni nella prestazione della garanzia* attraverso modifiche delle procedure aziendali interne relative alla gestione delle PEC inoltrate dai clienti⁵, all'erogazione del rimborso (*Buy Back*)⁶ e alla sostituzione del prodotto difettoso (*Swap*) in caso di singola riparazione protrattasi per oltre quindici giorni o di rientro multiplo dello stesso presso il centro di assistenza tecnica a seguito del mancato ripristino della conformità⁷.

6. Alla luce degli elementi desumibili dalla predetta Relazione di ottemperanza e di alcune denunce pervenute all'Autorità è emersa la continuazione della pratica commerciale oggetto del Provvedimento.

7. In particolare, le misure proposte da ASUS non sono apparse sufficienti ad eliminare i profili di scorrettezza già accertati in relazione alle inadeguate modalità di prestazione dei servizi di assistenza sui prodotti in garanzia, con particolare riferimento alle condotte ostruzionistiche e dilatorie adottate dal Professionista per ritardare l'adozione di un rimedio risolutivo per i prodotti in assistenza, attraverso la dilatazione delle tempistiche di assistenza dovuta al ricorso a ripetuti inefficaci tentativi di riparazione del prodotto in garanzia e l'applicazione di una *policy* aziendale relativa alla gestione dei rientri multipli in assistenza, determinati da reiterati ed infruttuosi tentativi di riparazione del guasto, sostanzialmente replicativa di quella già ritenuta scorretta nel Provvedimento.

8. Conseguentemente, con delibera n. 28382 del 13 ottobre 2020, l'Autorità ha contestato ad ASUS l'inottemperanza al Provvedimento n. 28010 del 27 novembre 2019, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo.

³ [Comunicazione prot. n. 36739 del 5 maggio 2020.]

⁴ [Comunicazione prot. n. 64771 del 21 agosto 2020.]

⁵ [La nuova procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami, in particolare inviati tramite p.e.c., oltre ad aver abolito l'utilizzo di risposte standard ai reclami e alle richieste dei consumatori, prevedrebbe un costante supporto al consumatore da parte dei Service e Country Manager e dei reparti competenti e consentirebbe di individuare entro un termine di tre giorni lavorativi le risposte e le soluzioni ai problemi prospettati dai clienti. L'intero processo sarebbe gestito non dal call center, bensì da personale dipendente di ASUSTeK Italy S.r.l. e in particolare da un Service Manager incaricato di monitorare costantemente le PEC e le lettere raccomandate in entrata (il diagramma riportato nella relazione di ottemperanza fa peraltro riferimento a diverse modalità di contatto da parte del consumatore: "by mail, Pec or other contact way").]

⁶ [ASUS ha comunicato di aver modificato, a partire dal 17 febbraio 2020, la procedura di erogazione del rimborso del prezzo d'acquisto del bene difettoso attraverso un'operazione di Buy Back, in modo da garantire l'accredito a favore del cliente in tempi ridotti rispetto all'avvio del procedimento, giungendo a comprimere la relativa tempistica in sette giorni lavorativi alla data del 28 aprile 2020.]

⁷ [In merito alle modalità di riparazione dei prodotti in garanzia, ASUS ha sottolineato che la durata complessiva della singola riparazione dei prodotti da parte dei centri di assistenza tecnica sarebbe, da contratto, non superiore a quindici giorni lavorativi. Inoltre, ASUS ha confermato di continuare ad applicare le procedure in essere fin dal 2013, che prevedrebbero per i casi di riparazioni con tempi superiori a quindici giorni lavorativi (dieci giorni per i notebook) direttamente la restituzione del prezzo versato (*Buy Back*) o la sostituzione del prodotto (*Swap*). Inoltre, ha succintamente descritto la nuova procedura applicabile alla gestione dei rientri multipli del prodotto difettoso presso il centro di assistenza tecnica, sostenendo che la sostituzione dello stesso avviene immediatamente qualora sia stata espressamente richiesta dal consumatore o viene proposta allo stesso, in caso di terzo tentativo infruttuoso di riparazione, in alternativa a quest'ultimo rimedio.]

9. Dietro sua richiesta, ASUS ha avuto accesso agli atti del procedimento in data 28 ottobre 2020⁸ e 12 marzo 2021⁹ ed è stata, altresì, sentita in audizione in data 8 gennaio 2021¹⁰.

10. Sono giunte, da parte del Professionista, documentate osservazioni difensive con successive comunicazioni in data 24 novembre 2020¹¹ e 11 gennaio 2021¹².

11. In data 8 marzo 2021 è stato comunicato ad ASUS il termine per la presentazione di eventuali memorie conclusive, fissato al 28 marzo 2021¹³, successivamente prorogato al 19 aprile 2021¹⁴. Tali memorie sono quindi pervenute il 20 aprile 2021¹⁵.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

12. Gli elementi acquisiti nell'ambito del procedimento hanno consentito di accertare la continuazione delle condotte illecite poste in essere da ASUS, consistenti nell'adozione di comportamenti ostruzionistici e dilatori per ritardare in particolar modo la sostituzione (*Swap*) dei prodotti inviati in assistenza, dilatando le tempistiche attraverso il ricorso a ripetuti tentativi di riparazione del prodotto in garanzia, in relazione alla gestione del problema dei rientri multipli, ossia del rientro in assistenza dello stesso prodotto a seguito di tali inefficaci interventi di ripristino della funzionalità.

13. Con riferimento a tale ultima questione, è il caso di ricordare come nel provvedimento di chiusura del procedimento PS8161 (in particolare nei punti 42 e 52 e segg.) si fosse ampiamente illustrata la centralità della tematica, per via della connessione tra il ricorso a metodi di intervento non risolutivi e la conseguente reiterazione dei tentativi di riparazione per lo stesso prodotto prima dell'eventuale scelta di un rimedio soddisfacente per il cliente, con l'evidente intento di contenere i costi.

14. In proposito, si è riferito che la documentazione rinvenuta nel corso delle ispezioni ha consentito di comprendere come a tale ultimo fine fossero improntati i criteri di scelta tra riparazione e sostituzione e le relative ricadute sui tempi di riparazione previsti da ASUS, individuando la problematica più evidente, sotto tale profilo, proprio nel reiterato ricorso alla riparazione a seguito di rientri multipli dei prodotti determinati, il più delle volte, dal carattere non risolutivo degli interventi di assistenza¹⁶. Infatti, sono state ritrovate comunicazioni interne al gruppo, nelle quali il Professionista invitava le varie strutture interessate a valutare l'eventuale adozione di misure di contenimento dei costi destinate, però, a impattare negativamente sulla prestazione della garanzia, a detrimento delle legittime esigenze dei consumatori, quali, ad esempio, la sostituzione del prodotto solo dopo il quarto tentativo di riparazione (cfr. punto 42 del Provvedimento).

15. È emerso, sempre dalla documentazione ispettiva reperita nel corso del procedimento PS8161, come ASUS fosse pienamente consapevole di tale correlazione tra l'adozione di metodi di riparazione di qualità non elevata, non definitivi ed efficaci solo a breve termine, e la conseguente pluralità di rientri in assistenza dello stesso prodotto¹⁷, individuando alcune casistiche di riparazioni imperfette effettuate dai centri di assistenza tecnica (*breviter* CAT) e, quindi, suscettibili di ingenerare la necessità di ulteriori interventi in assistenza: *"assemblaggio del prodotto non effettuato a regola d'arte, incluso eventuali graffi e/o tasti mancanti non dichiarati in fase di accettazione prodotto da parte di ASP"*¹⁸ e *"downgrade delle parti di ricambio sostituite nel processo di riparazione"* (cfr. punto 54 del Provvedimento). Peraltro, si era evidenziato come in tali ipotesi ASUS fosse legittimata a trasferire gli oneri economici derivanti dalla riparazione imperfetta in capo agli stessi CAT responsabili della stessa (cfr. punto 57 e segg. del Provvedimento)¹⁹.

⁸ [Comunicazione prot. n. 79778 del 28 ottobre 2020.]

⁹ [Comunicazione prot. n. 28935 del 12 marzo 2021.]

¹⁰ [Cfr. verbale controfirmato dalle parti, restituito con comunicazione prot. n. 23540 del 24 febbraio 2021.]

¹¹ [Comunicazione prot. n. 87009 del 24 novembre 2020.]

¹² [Comunicazione prot. n. 11607 dell'11 gennaio 2021.]

¹³ [Comunicazione prot. n. 27323 dell'8 marzo 2021.]

¹⁴ [Comunicazione prot. n. 33985 del 31 marzo 2021.]

¹⁵ [Comunicazione prot. n. 38625 del 20 aprile 2021.]

¹⁶ [Si è rilevato, in tale sede, come il ricorso alle riparazioni multiple generi, naturalmente, l'apertura di un elevato numero di interventi di assistenza (RMA, ossia autorizzazioni alla riparazione) che, nella risposta alla richiesta di informazioni fornita con comunicazione del 21 maggio 2019, ASUS quantificava in un totale oscillante tra le 100.000 e le 200.000 per ciascuno degli anni dal 2015 al 2018.]

¹⁷ [Cfr. punto 53 del Provvedimento, nel quale si fa presente che "ASUS si mostra pienamente consapevole dell'applicazione di soluzioni non definitive e a breve termine, suscettibili di determinare ripetuti rientri in assistenza dei prodotti. Infatti, la correlazione tra livello qualitativo delle riparazioni e necessità di reiterazione delle stesse è evidenziata dallo stesso staff di ASUSTeK Italy che, condividendo tramite e-mail la slide (...) di una presentazione aziendale relativa alle procedure di riparazione ECN e RCN (tipologie di intervento con efficacia rispettivamente a lungo termine e a breve termine), commenta: "Ammettiamo di applicare soluzioni non definitive (RCN) che potrebbero causare multi rientri".]

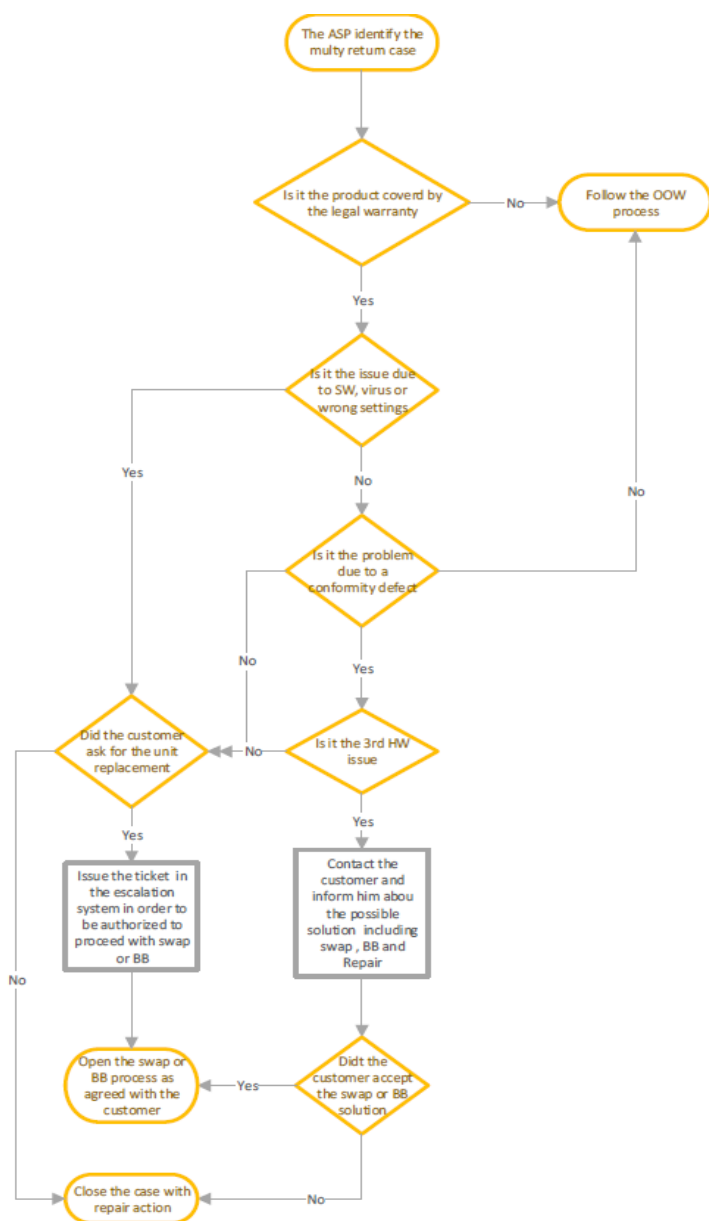
¹⁸ [Per maggiore chiarezza, si fa presente che ASP è l'acronimo di Authorized Service Provider, ossia la società cui fanno capo i centri di assistenza tecnica (CAT).]

¹⁹ [Al punto 59 del Provvedimento è illustrato il sistema di addebito dei costi alla rete di assistenza tecnica in ragione del quale "La preferenza accordata da ASUS alle riparazioni multiple, in luogo di altri rimedi, si spiega in larga parte sulla base degli accordi stipulati con gli Authorized Service Provider (ASP), che coincidono con le società cui fanno capo i centri di assistenza tecnica (CAT), in

16. La *policy* aziendale seguita da ASUS con riferimento al problema ora evidenziato, sanzionata nel Provvedimento, prevedeva la sostituzione del prodotto oggetto di reiterati tentativi di riparazione solo dopo (almeno) il terzo intervento. In particolare, i tre rientri garantivano la sostituzione automatica del prodotto solo se avvenuti entro un arco temporale di trenta giorni di calendario (ipotesi nella quale i costi rimanevano a carico del CAT), mentre in caso contrario la possibilità di sostituzione (*Swap*) veniva valutata sulla base di una procedura particolarmente articolata e complessa, che coinvolgeva vari livelli delle diverse società del gruppo ASUS, fino alla casa madre, e i CAT interessati: in proposito, il procedimento PS8161 ha consentito di accertare, sulla base delle segnalazioni e dei reclami dei consumatori, e delle comunicazioni e delle istruzioni interne al gruppo, che spesso l'opzione di sostituire il prodotto era presa in considerazione dal Professionista ben oltre la terza riparazione e, normalmente, al solo fine di evitare un'azione legale da parte del cliente (cfr. punti 55 e segg. del Provvedimento).

17. La Relazione di ottemperanza presentata da ASUS ha fornito scarse indicazioni sulle modifiche apportate alle procedure ora sinteticamente richiamate, limitandosi a precisare che *"Nel caso in cui un ASP accerti che ci si trovi in un caso di rientro multiplo di un prodotto, l'ASP è tenuto a seguire le istruzioni del team di secondo livello a ciò debitamente dedicato, al fine di chiudere tempestivamente la procedura (...). Nel caso in cui il Cliente richieda la sostituzione del prodotto la richiesta viene gestita direttamente da un team dedicato (c.d. procedura di escalation). Il team è incaricato di valutare attentamente il problema del prodotto e la diagnosi dell'ASP viene descritta al cliente che può decidere di procedere comunque con la richiesta di riparazione oppure con gli altri rimedi disponibili: lo Swap o il Buy Back"*.

18. Per illustrare le modifiche asseritamente apportate, ASUS ha inserito nella Relazione di ottemperanza un diagramma di flusso contenente la descrizione della procedura di riparazione in caso di rientri multipli, nel quale permane un esplicito riferimento al terzo tentativo di riparazione come presupposto per la sostituzione (*"Is it the 3rd HW issue"*), ossia, come appena ribadito, uno degli elementi centrali delle condotte censurate nel Provvedimento:



19. Lo schema sopra riportato, applicato in caso di rientro multiplo di un prodotto difettoso, risulta essere una mera semplificazione sostanzialmente replicativa, sul punto specifico, della procedura utilizzata in precedenza e oggetto di accertamento nel procedimento istruttorio PS8161; in particolare, da tale diagramma di flusso si desume che il cliente, qualora non abbia espresso fin dall'inizio la scelta per la sostituzione del prodotto (preferenza spesso determinata, in un secondo momento, dalla conoscenza della natura del guasto e dal protrarsi delle tempistiche dell'intervento in assistenza o dall'inefficacia dello stesso), rimane vincolato all'esperimento di tre tentativi di riparazione, essendogli preclusa la possibilità di richiedere lo *Swap* già a seguito del primo intervento non risolutivo.

20. Pertanto, dalla stessa Relazione di ottemperanza risulta evidente la persistenza della criticità rappresentata dalle multi-riparazioni, suscettibili di dilatare i tempi di effettiva prestazione della garanzia, non avendo ASUS fornito alcuna prova di aver modificato sostanzialmente ed efficacemente la *policy* aziendale in caso di rientri multipli. Né, tantomeno, il Professionista ha fornito alcuna prova che sia effettivamente consentita al cliente una preventiva e vincolante possibilità di scelta tra i rimedi disponibili (né attraverso quali modalità tale opzione sia esercitabile) e che la sostituzione, anche quando espressamente indicata dal consumatore, sia accordata a prescindere dal preventivo esperimento dei tre tentativi di riparazione (tanto più che nella Relazione si afferma che "Nel caso in cui il Cliente richieda la sostituzione del prodotto ... la diagnosi dell'ASP viene descritta al cliente che può decidere di procedere comunque con la richiesta di riparazione oppure con gli altri rimedi disponibili: lo *Swap* o il *Buy Back*").

21. Sul punto ASUS, nella memoria presentata in data 24 novembre 2020 nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 8 gennaio 2021, ha dichiarato di consentire ai clienti, a seguito di adeguata informativa, di effettuare la scelta tra la riparazione e la sostituzione del prodotto difettoso, precisando altresì di rispettare tale scelta.

22. A fronte di tale prospettazione, tuttavia, il Professionista non ha prodotto alcuna documentazione in grado di supportare quanto affermato e di superare le problematiche emergenti dalla descrizione della procedura inserita nella

Relazione di ottemperanza, come sopra illustrate, salvo allegare alla memoria finale²⁰ una comunicazione datata 15 gennaio 2021, inviata da ASUS Holland a tutti i rivenditori, a tutti i CAT e ai *customer care* ASUS, nella quale la società raccomanda di applicare esclusivamente il rimedio (sostituzione o riparazione) scelto dal consumatore, salvo informare quest'ultimo dell'eventuale impossibilità o dell'eccessiva onerosità dello stesso e delle conseguenti ulteriori opzioni esercitabili.

23. In ogni caso, la necessità di esperire tre tentativi di riparazione prima di consentire la scelta di un rimedio alternativo, ponendosi come presupposto pressoché indefettibile, è suscettibile di ritardare non solo la sostituzione del prodotto ma anche l'erogazione del rimborso del prezzo d'acquisto del bene difettoso, nonostante quest'ultima procedura in sé sia stata migliorata e resa più celere, in quanto l'eventuale operazione di *Buy Back* da parte di ASUS, sebbene potenzialmente in grado di consentire una notevole riduzione delle tempistiche di erogazione della restituzione del prezzo di acquisto dei prodotti, interviene tuttavia a valle di un processo le cui tempistiche sono il più delle volte già dilatate dalla suddetta preventiva reiterazione di tentativi di riparazione non risolutivi.

24. A conferma di quanto illustrato sulla base della Relazione di ottemperanza, alcune segnalazioni pervenute evidenziano la reiterazione della pratica commerciale oggetto del Provvedimento, con particolare riferimento all'allungamento dei tempi di assistenza dovuto alla predetta reiterazione di inefficaci tentativi di riparazione del prodotto in garanzia, sulla base della *policy* aziendale applicata. In particolare, da tali denunce emerge come la sostituzione continui ad essere *de facto* denegata, anche quando espressamente richiesta dal cliente, a favore delle multi-riparazioni.

25. Infatti, un consumatore²¹ ha riferito di essere stato informato dal venditore di un *personal computer* portato in assistenza nel mese di giugno 2020 del fatto che ASUS condiziona la possibilità di sostituire il prodotto all'effettuazione di almeno tre tentativi di riparazione per lo stesso problema e si riserva sessanta giorni di tempo per effettuare la riparazione (nel caso di specie, tra una riparazione e l'altra il prodotto è stato trattenuto per quarantadue giorni). Del pari, un altro segnalante²² ha lamentato di aver dovuto rispedire il proprio *personal computer* in assistenza a seguito della restituzione dello stesso con una componente mancante, restando privo dello stesso per circa quattro mesi. Da ultimo, la titolare di una microimpresa, che ha richiesto la prestazione della garanzia legale in qualità di consumatrice, ha fatto presente di aver contattato ripetutamente l'assistenza ASUS per chiedere invano la sostituzione del proprio *notebook* (lamentando, oltretutto, la mancata possibilità di optare preventivamente per tale rimedio) in luogo di un infruttuoso tentativo di riparazione, sentendosi replicare telefonicamente che non sussistevano i requisiti per la sostituzione del prodotto, allegando alla propria denuncia varie p.e.c. ed *e-mail* scambiate con ASUS e con il CAT che ha eseguito l'intervento²³.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

26. Nelle memorie e osservazioni pervenute in data 24 novembre 2020²⁴ e 11 gennaio 2021²⁵, nonché nella memoria finale pervenuta in data 20 aprile 2021²⁶, ASUS ha proposto argomentazioni così sintetizzabili:

- l'avvio del procedimento di inottemperanza sarebbe totalmente ingiustificato, alla luce dell'adeguatezza delle misure predisposte da ASUS in osservanza della delibera n. 28010 del 27 novembre 2019, e si baserebbe su un fraintendimento della procedura di gestione dei rientri multipli, peraltro afferente all'ipotesi, asseritamente residuale, nel quale lo stesso prodotto torni presso un CAT a seguito di riparazioni infruttuose;
- il procedimento di inottemperanza sarebbe, poi, fondato sull'errato presupposto della preferenza dell'Autorità per il rimedio della sostituzione rispetto a quello della riparazione, principio assente a livello tanto nazionale quanto europeo e, anzi, contrario al privilegio accordato nella direttiva UE 771/2019 alla riparazione, considerata rimedio più conforme alla sostenibilità ambientale;
- in ogni caso, al consumatore sarebbe accordata libertà di scelta in merito al rimedio preferito, tra sostituzione e riparazione, a seguito della corretta informativa ricevuta, risultando la conseguente attività di ASUS in relazione alla prestazione della garanzia neutra rispetto all'opzione esercitata e, anzi, da questa condizionata (risultando, quindi, la reiterata riparazione conforme alla volontà manifestata dal cliente di insistere nella preferenza per tale rimedio e pressoché unicamente determinata da tale opzione). Ciò sarebbe dimostrato dai numeri del 2020: oltre 3.600 tra sostituzioni e riparazioni chieste ed ottenute dai consumatori, oltre 2.000 effettuate direttamente dai rivenditori in

²⁰ [Comunicazione prot. n. 38625 del 20 aprile 2021.]

²¹ [Cfr. segnalazione prot. n. 72050 del 28 settembre 2020.]

²² [Cfr. segnalazione prot. n. 38032 dell'11 maggio 2020.]

²³ [Cfr. segnalazione prot. n. 23165 del 22 febbraio 2021 ed allegati. Tra l'altro, in una delle PEC inviate la segnalante precisa quanto segue: "Ho avviato la procedura RMA (ITB8L60251) perché sia il venditore che il produttore (Asus) quando sono stati avvisati del guasto non mi hanno informato sulle reali garanzie che potevo richiedere ed ottenere".]

²⁴ [Comunicazione prot. n. 87009 del 24 novembre 2020.]

²⁵ [Comunicazione prot. n. 11607 dell'11 gennaio 2021.]

²⁶ [Comunicazione prot. n. 38625 del 20 aprile 2021.]

base alla procedura DOA (*Dead On Arrival*, sulla quale si veda *infra*) e quasi 800 suggerite proattivamente da ASUS al cliente;

- ASUS, in qualità di produttore, sarebbe impropriamente destinataria dell'intervento dell'Autorità, da un lato, in quanto non tenuta a prestare la garanzia legale di conformità ai sensi degli artt. 128 e segg. del Codice del Consumo e, dall'altro, in quanto priva di poteri di condizionamento nei confronti dei venditori (soggetti tenuti a prestare tale garanzia ai sensi della menzionata normativa), ad alcuni dei quali, peraltro, in occasione di precedenti procedimenti chiusi con impegni, la stessa Autorità ha avallato la possibilità di effettuare fino a tre riparazioni di prodotti in garanzia;
- il procedimento non terrebbe conto della predetta procedura DOA (*Dead On Arrival*), che garantirebbe la celere sostituzione dei prodotti in relazione ai quali il difetto di conformità si sia manifestato entro sette giorni dall'acquisto;
- ancora, risulterebbe idonea a fugare i dubbi espressi dall'Autorità sull'effettiva facoltà di scelta accordata al consumatore, e al conseguente rispetto da parte di ASUS del rimedio prescelto, una comunicazione datata 15 gennaio 2021 (prodotta dal Professionista in allegato alla memoria finale), inviata da ASUS Holland a tutti i rivenditori, a tutti i CAT e ai *customer care* ASUS, nella quale il Professionista raccomanda di applicare esclusivamente il rimedio (sostituzione o riparazione) per cui il consumatore abbia optato, salvo informarlo dell'eventuale impossibilità o dell'eccessiva onerosità dello stesso e delle conseguenti ulteriori scelte esercitabili;
- infine, le segnalazioni addotte dall'Autorità a sostegno delle proprie tesi sarebbero irrilevanti o per il difetto della qualità di consumatore in capo al segnalante o per l'inconsistenza della fattispecie.

V. VALUTAZIONI

27. Alla luce delle risultanze emerse nel procedimento, si ritiene che il comportamento posto in essere dal Professionista costituisca inottemperanza alla lettera a) del dispositivo della delibera n. 28010 del 27 novembre 2019, in quanto, sulla base delle evidenze acquisite agli atti, ASUS risulta aver reiterato condotte già ritenute illecite dall'Autorità ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.

28. In particolare, la stessa procedura laconicamente descritta da ASUS nella propria Relazione di ottemperanza fa emergere come il Professionista abbia perseverato e perseveri ancora, senza soluzione di continuità, nell'adottare, in relazione alla gestione del problema dei rientri multipli (ossia, come ribadito, del rientro in assistenza dello stesso prodotto a seguito di ripetuti inefficaci tentativi di ripristino della funzionalità), una *policy* aziendale orientata al perseguimento dei propri obiettivi, a scapito della pronta adozione di un rimedio pienamente rispondente alle esigenze e alle aspettative dei clienti. A fronte di tale palese riproposizione di una politica di sostituzione del prodotto che continua chiaramente ad essere incentrata sulla sostanziale indefettibilità del previo esperimento di tre riparazioni non risolutive, le segnalazioni richiamate dall'Autorità costituiscono mera conferma di quanto già desumibile dalle informazioni fornite da ASUS stessa.

29. Conseguentemente, il Professionista rivela di non aver interrotto, fin dalla notifica del Provvedimento in data 24 dicembre 2019, l'adozione di condotte ostruzionistiche e dilatorie mirate a ritardare e ostacolare la sostituzione dei prodotti inviati in assistenza. Infatti, si ribadisce, come emerso dalla stessa Relazione di ottemperanza, che la procedura di *Swap* a seguito di rientri multipli del prodotto difettoso attualmente applicata da ASUS, rimanendo sostanzialmente condizionata alla predetta necessità di esperire preventivamente almeno tre tentativi di riparazione, non si discosta significativamente da quella già accertata come scorretta all'esito del procedimento PS8161 e risulta, quindi, tuttora inadatta a superare un profilo di grave criticità consistente nella mancata previsione di misure idonee ad assicurare la prestazione di un rimedio risolutivo entro un congruo termine.

30. Tale condotta è, pertanto, suscettibile di continuare a ostacolare in modo significativo il riconoscimento della garanzia e impedire l'esercizio dei relativi diritti spettanti ai consumatori, imponendo lunghe tempistiche per la soddisfazione delle legittime aspettative di questi ultimi. In proposito, il Professionista non ha fornito prove a sostegno delle proprie affermazioni relative all'effettiva possibilità del cliente di optare per il rimedio della sostituzione e vedere rispettata la propria scelta, salvo la predetta comunicazione, datata 15 gennaio 2021, inviata da ASUS Holland a tutti i rivenditori, a tutti i CAT e ai *customer care* ASUS, nella quale il Professionista raccomanda di applicare esclusivamente il rimedio (sostituzione o riparazione) per cui il consumatore abbia optato, salvo informarlo dell'eventuale impossibilità o dell'eccessiva onerosità dello stesso e delle conseguenti ulteriori scelte esercitabili. Tuttavia, tale documento, oltre ad essere stato predisposto con notevole ritardo rispetto alla Relazione di ottemperanza, da un lato non specifica le effettive modalità attraverso le quali il consumatore può esercitare il proprio diritto di scelta del rimedio (non chiarite da ASUS in nessun altro modo), dall'altro rappresenta, *a contrario*, un indice della precedente assenza di precise e vincolanti indicazioni in tal senso da parte del Professionista: sotto questo aspetto, appare avvalorato il contenuto della menzionata segnalazione relativa alla *policy* dei centri di assistenza ASUS di prendere in considerazione la sostituzione solo dopo la terza riparazione inefficace, riferita e accettata dal rivenditore²⁷.

31. Oltretutto, non risulta chiara una questione preliminare: se effettivamente al consumatore fosse accordata la possibilità di scegliere fin dall'inizio la sostituzione del prodotto difettoso e tale scelta dovesse essere rispettata dal Professionista e dai relativi CAT, risulterebbe di fatto impossibile il rientro in assistenza di un prodotto che,

²⁷ [Cfr. segnalazione prot. n. 72050 del 28 settembre 2020.]

coerentemente con l'indimostrato assunto del Professionista, avrebbe dovuto costituire oggetto di sostituzione e non di riparazione già ad esito della prima richiesta di intervento in garanzia.

32. Né, tantomeno, può attribuirsi valore dirimente alle varie obiezioni mosse dal Professionista nella propria memoria finale, quali le osservazioni basate sui numeri delle sostituzioni (peraltro calcolate unitamente ai rimborsi) effettuate a favore dei clienti italiani, considerando che, a fronte di un totale di poco più di 6.000 nel corso dell'anno 2020, nell'ambito del procedimento PS8161 la stessa ASUS (segnatamente nella risposta alla richiesta di informazioni del 21 maggio 2019), quantificava in un totale oscillante tra le 100.000 e le 200.000 per ciascuno degli anni dal 2015 al 2018 le richieste di intervento in garanzia (cfr. punto 52 del Provvedimento).

33. Del pari, non può ritenersi meramente residuale (come fa il Professionista) la procedura di sostituzione a seguito di rientri multipli dello stesso prodotto presso i CAT, essendo stata ampiamente richiamata in questa sede la centralità della stessa nel Provvedimento di chiusura del procedimento PS8161, tanto che nella Relazione di ottemperanza la stessa ASUS l'ha individuata specificamente come oggetto di intervento. Per contro, non appare rilevante il richiamo della procedura DOA, ordinariamente connotata dall'immediata sostituzione del prodotto rivelatosi fin da subito difettoso direttamente a carico del venditore.

34. Quanto, ancora, alle doglianze espresse da ASUS nella memoria finale relativamente alla propria qualità di produttore, non obbligato a prestare la garanzia legale sui propri prodotti, le stesse risultano meramente replicative di quelle già presentate in occasione del procedimento PS8161, nel cui ambito sono già state ampiamente affrontate.

35. Ancora, le affermazioni circa l'asserita preferenza dell'Autorità per il rimedio della sostituzione rispetto a quello della riparazione, in quanto maggiormente soddisfattivo, vanno contestualizzate alle ipotesi in cui il ricorso al primo rimedio riesce a garantire il ripristino del prodotto difettoso in modo pieno, diretto e più celere rispetto ad una serie di interventi inefficaci, defatiganti e dispendiosi in termini di tempo.

36. Sotto il profilo della pretesa irrilevanza delle segnalazioni prese in considerazione dall'Autorità, giova ribadire che le stesse hanno valore di riscontro dell'inottemperanza, come detto *de plano* emergente dalla procedura illustrata nella Relazione, ma non sono necessarie e indefettibili ai fini dell'avvio e dell'accertamento della stessa. Proprio in considerazione della natura del procedimento di inottemperanza, dal momento che la reiterazione di infruttuosi tentativi di riparazione in luogo della sostituzione del prodotto anche in difformità dall'esplicita richiesta del consumatore costituisce un punto critico delle violazioni accertate con il procedimento PS8161, grava sul Professionista l'onere della prova di aver ottemperato alla diffida, attraverso la modifica della pratica che è stata oggetto di divieto e sanzione, dimostrando di accordare effettiva possibilità di scelta al consumatore del rimedio preferito, attraverso la documentazione della procedura adottata in concreto, delle istruzioni dati ai venditori, ai CAT.

37. Al contrario, ASUS non ha comprovato di aver adottato in concreto le misure volte a garantire l'adeguatezza, in termini di efficacia rimediabile e di riduzione della tempistica, delle attività di riparazione dei prodotti difettosi svolte dai CAT che la piena ottemperanza al Provvedimento avrebbe richiesto: sotto tale profilo, il sistematico ricorso alla riparazione, attraverso ripetuti inefficaci interventi che dilatano significativamente le tempistiche di prestazione dell'assistenza, continua a costituire un ostacolo al riconoscimento della garanzia e dei relativi diritti spettanti ai consumatori, evidenziando una chiara *policy* aziendale imperniata sul ricorso alla sostituzione del prodotto difettoso solo come *extrema ratio*, in quanto soluzione evidentemente meno conveniente per il Professionista.

38. Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene che il comportamento posto in essere dal Professionista costituisca inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 28010 del 27 novembre 2019, in quanto configura la reiterazione di condotte di cui alla lettera a) del dispositivo della predetta delibera, in violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

39. Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 di euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

40. 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, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

41. In relazione alla dimensione economica del Professionista, dall'*Annual Report* risulta che il gruppo ASUS ha realizzato nell'anno 2019 un fatturato di oltre 10 miliardi di euro, in lieve calo rispetto all'anno precedente.

42. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto *i)* della tipologia delle infrazioni, caratterizzate da un significativo grado di offensività e da una natura plurioffensiva; *ii)* dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori, con riguardo alla mancata disponibilità del bene difettoso.

43. Per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi agli atti le condotte illecite sopra descritte, integranti mancata ottemperanza alla delibera 27 novembre 2019, n. 28010, nei termini di cui sopra, risultano essere state adottate almeno a far data dal 24 dicembre 2019, data di notifica del Provvedimento, e tuttora in corso.

44. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile ai Professionisti del gruppo ASUS nella misura di 1.500.000 €.

45. Considerato, poi, che le società parti del procedimento appartenenti al gruppo ASUS svolgono specifiche funzioni riconducibili all'attività di gestione dei servizi di assistenza tecnica, riparazione ed eventuali sostituzioni e rimborsi dei prodotti a marchio ASUS in garanzia, si ritiene necessario applicare in solido le suddette sanzioni.

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento delle società ASUSTeK Italy S.r.l., ASUS Europe B.V. e ASUS Holland B.V., consistito nell'aver violato la delibera n. 28010 del 27 novembre 2019, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare in solido alle società ASUSTeK Italy S.r.l., ASUS Europe B. V. e ASUS Holland B. V. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.500.000 € (unmilione cinquecentomila euro).

Per i professionisti aventi sede legale in Italia, la sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Il pagamento deve essere effettuato 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*. Per i professionisti aventi sede legale in uno Stato estero, la sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni, tramite bonifico (in euro) a favore del Bilancio dello Stato, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

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
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli