



*Autorità Garante*  
*della Concorrenza e del Mercato*  
L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 settembre 2017;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTE la Parte II, Titolo III, e la Parte III, 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 pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTE le comunicazioni, pervenute in data 14 aprile, 24 aprile e 27 giugno, 7 agosto 2017, con le quali le società Whirlpool Emea S.p.A. e Whirlpool Italia S.r.l. hanno dapprima presentato e poi integrato e meglio precisato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 7 giugno 2017, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dai Professionisti ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

**1.** Le società Whirlpool Emea S.p.A. e Whirlpool Italia S.r.l. in qualità di professionisti, ai sensi del Codice del Consumo (di seguito Whirlpool o i Professionisti o le Società).

Whirlpool Emea S.p.A. - società risultante dalla fusione per incorporazione, di Whirlpool Europe S.r.l. in Indesit - svolge per il tramite della propria controllata, neo costituita società Whirlpool Italia S.r.l., conferitaria dei rami d'azienda di Whirlpool Europe a partire dal 31 dicembre 2016, attività di commercio di apparecchiature elettrodomestiche ed elettromeccaniche tra cui gli elettrodomestici bianchi commercializzati con diversi marchi quali: Indesit, Ariston, Ignis e Whirlpool, Bauknecht, Kitchen Aid, Scholtes. Whirlpool ha realizzato in Italia nel 2016 ricavi nei confronti di terzi per circa 588 milioni di euro.

**2.** Lega Consumatori Cosenza, Movimento Difesa del Cittadino – sede di Roma e Movimento Difesa del Cittadino – sede di Ascoli Piceno, in qualità di associazioni di consumatori segnalanti.

## **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

**2.** Secondo le segnalazioni di alcuni consumatori e di Associazioni di consumatori, pervenute nel periodo compreso tra febbraio 2015 e febbraio 2017, nonché ad esito di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, i Professionisti – nel periodo coperto da garanzia legale – avrebbero offerto l'assistenza tecnica per la riparazione dei propri grandi elettrodomestici, commercializzati attraverso operatori della grande distribuzione e attraverso siti di e-commerce, richiedendo il pagamento di un “contributo” pari a 30 euro per ogni intervento, in quanto, come emerge anche dalle interlocuzioni intervenute con i consumatori ad esito delle richieste/doglianze sul punto dagli stessi espresse, graverebbe sul consumatore – decorsi 6 mesi dalla consegna del prodotto – l'onere di dimostrare la sussistenza dell'originario difetto di conformità e che, difettando tale prova, l'intervento in garanzia non avrebbe potuto essere prestato gratuitamente.

**3.** Nelle informazioni concernenti la garanzia e l'assistenza dei prodotti

rilevate sul sito<sup>1</sup> [www.indesit.it/assistenza](http://www.indesit.it/assistenza), dando conto della garanzia per i difetti di conformità che copre i propri elettrodomestici, il Professionista rappresentava che: *“solo per i difetti di conformità che si manifestino decorsi sei mesi dalla consegna del prodotto, il consumatore dovrà provare che essi esistevano a tale data. In mancanza di prova Indesit richiederà un contributo forfettario per spese di trasferimento”*.

Anche i siti [www.whirlpool.it/servizi/condizioni](http://www.whirlpool.it/servizi/condizioni) di garanzia e [www.ignis.it/garanzia](http://www.ignis.it/garanzia) recavano indicazioni sulla garanzia del seguente tenore: *“Per il difetto di conformità manifestatosi nei primi 6 mesi di vita del prodotto Whirlpool si impegna alla riparazione del difetto senza alcuna spesa per il consumatore. Dal settimo mese al ventiquattresimo mese, nel caso di non accertato vizio di conformità, il consumatore dovrà sostenere il costo della chiamata, mentre Whirlpool continuerà a farsi carico del costo della manodopera e di eventuali ricambi funzionali utilizzati. A fronte, invece, di provato vizio di conformità, nemmeno il costo della chiamata verrà addebitato”*.

**4.** Inoltre, sugli stessi siti venivano anche indicate specifiche limitazioni alla copertura della garanzia sui prodotti. In particolare si affermava che *“La garanzia non copre le manopole, le maniglie, le parti in plastica mobili o asportabili, le lampade, le parti in vetro e tubi di gomma esterni. In generale sono esclusi da garanzia tutti i componenti esterni all’elettrodomestico sui quali il consumatore può intervenire direttamente durante l’uso, e/o manutenzione o che possono essere oggetti ad usura[...]”*.

**5.** Per richiedere l’assistenza in garanzia da parte di un centro assistenza autorizzato il Professionista invitava a comporre - come indicato sui siti [www.whirlpool.it](http://www.whirlpool.it) e [www.indesit.it](http://www.indesit.it) - una numerazione telefonica (rispettivamente 199.580.480 o 199.199.199) a sovrapprezzo.

Un ulteriore aspetto riguardava le condizioni generali di acquisto per come prospettate sul sito [www.shop.indesit.it](http://www.shop.indesit.it) (attraverso cui il professionista vende accessori, detergenti e ricambi), laddove si prevedeva quale unica modalità per esercitare il diritto di recesso l’invio di una comunicazione a mezzo posta da inviare all’indirizzo geografico del professionista.

Infine, nel proporre l’estensione della garanzia a 5 anni di cui si indicavano succintamente i contenuti, si annoverava tra i vantaggi dell’estensione il fatto di non dovere nel caso di intervento dopo i sei mesi dall’acquisto fornire *“alcuna prova della preesistenza del difetto di conformità alla data della*

---

<sup>1</sup> Tutte le rilevazioni dei siti sono state effettuate nel periodo dicembre 2016 – febbraio 2017.

*consegna*".

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

#### ***III.1. L'iter del procedimento***

6. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 3 marzo 2017 è stato comunicato ai professionisti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10548. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte delle società Whirlpool Emea S.p.A. e Whirlpool Italia S.r.l. potessero risultare contrarie alla diligenza professionale ai sensi dell'art. 20, comma 1, del Codice del Consumo e tali da integrare quattro possibili pratiche commerciali scorrette. In particolare:

i) la pratica consistente nel porre a carico del consumatore una somma a titolo di spese – peraltro non indicate, né sul sito, né al momento dell'acquisto – nel caso in cui l'intervento in garanzia venga richiesto dopo 6 mesi (ed entro il 24° mese) dalla consegna del bene, qualora il consumatore non fosse in grado di provare che il difetto di conformità sussisteva già al momento della consegna, era tale da poter integrare una pratica ingannevole ai sensi dell'art. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettera g), nonché una pratica aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo; veniva, inoltre, ipotizzata come possibile pratica scorretta e aggressiva l'esclusione aprioristica e assoluta dalla copertura della garanzia di conformità di alcune determinate parti dei prodotti;

ii) la condotta che si sostanzava nel mettere a disposizione del consumatore una linea telefonica 199 – che rientra nella categoria di servizi a sovrapprezzo – per ricevere assistenza, senza inoltre indicarne contestualmente i costi, era tale da poter integrare una violazione dell'art. 21, comma 1, lettera d), e 22 del Codice del Consumo, in quanto idonea ad indurre in errore i consumatori avuto riguardo al prezzo del servizio, nonché una pratica aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25, in quanto tale da imporre un ostacolo oneroso e sproporzionato all'esercizio di un diritto; la stessa condotta veniva considerata come possibile violazione dell'art. 64 del Codice del Consumo;

iii) la condotta consistente nel prevedere, nel caso di acquisti effettuati *on line* (nella fattispecie attraverso *www.eshop.indesit.it*), quale unica modalità per esercitare il diritto di recesso, l'invio di una comunicazione per posta

ordinaria era tale da poter integrare la violazione degli artt. 49, comma 1, lettera *h*), e 54, comma 1, del Codice del Consumo, come novellato dal Decreto Legislativo n. 21/2014, in quanto a norma delle richiamate disposizioni al consumatore deve esser assicurata la possibilità di esercitare il diritto di recesso attraverso l'apposito modulo tipo (Allegato I, parte B) che dovrebbe essere fornito dallo stesso professionista o comunque di recedere con qualsiasi altra dichiarazione esplicita, impiegando i canali di comunicazione che il professionista mette ordinariamente a disposizione del cliente;

iv) la pratica consistente nell'offrire un'estensione di garanzia senza indicarne costi, contenuti, condizioni di fruizione e limitazioni - prospettando, tra i vantaggi, la possibilità di fruire di interventi in garanzia dopo il sesto mese senza dover provare la preesistenza del difetto di conformità si configurava tale da poter integrare una violazione degli artt. 21, comma 1, lettere *b*), *c*), e *d*), 22 e 23, lettera *l*) e 133 del Codice del Consumo.

**7.** Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto alle Società, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione riguardanti in sintesi: gli accordi relativi agli interventi in garanzia sui grandi elettrodomestici intercorrenti con i rivenditori terzi e con i centri di assistenza locali e le procedure e modalità di attivazione della garanzia; costi, limiti e condizioni di fruizione della assistenza in garanzia, nonché il numero di interventi in garanzia richiesti e il volume e il valore del traffico generato attraverso la numerazione 199; informazioni in ordine al contenuto, ai costi, alle condizioni di fruizione della estensione di garanzia.

**8.** I Professionisti hanno fatto pervenire in data 24 aprile 2017 la risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

**9.** Gli stessi hanno poi presentato in data 14 aprile 2017 una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, che hanno poi illustrato nel corso di una audizione tenuta in data 22 maggio 2017 e meglio precisato nella versione pervenuta in data 27 giugno 2017

**10.** In data 1° agosto 2017 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento alla

quale ha fatto seguito una breve memoria dei professionisti di precisazioni su alcuni aspetti degli impegni pervenuta il 7 agosto 2017.

**11.** In data 17 agosto 2017 è stato richiesto il parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che è pervenuto in data 19 agosto 2017.

### ***III.2. Gli impegni dei Professionisti***

**12.** In premessa Whirlpool fa rilevare di vendere i propri prodotti, inclusi gli elettrodomestici bianchi, solo attraverso rivenditori terzi e pertanto di non qualificarsi come *venditore* ai sensi degli artt. 44 e sg. nonché 128 e sg. del Codice del Consumo.

Ciò nonostante Whirlpool dichiara di essersi fatta comunque parte attiva per garantire un’adeguata assistenza post vendita agli acquirenti finali dei propri elettrodomestici, anche nel periodo coperto dalla garanzia legale di conformità, ai sensi di quanto previsto dagli artt. 128 e sg. del Codice del Consumo. In particolare, Whirlpool ha istituito un *network* di centri di assistenza esterni, dislocati sull’intero territorio nazionale, ai quali gli acquirenti di elettrodomestici a marchio Whirlpool possono rivolgersi in caso di malfunzionamento del prodotto, contattandoli tramite il rivenditore presso il quale hanno effettuato l’acquisto, oppure direttamente tramite il *call center* di Whirlpool Italia.

Con nota pervenuta 27 giugno 2017, integrata ulteriormente il 7 agosto 2017, i professionisti Whirlpool Emea S.p.A. e Whirlpool Italia S.r.l hanno presentato il testo consolidato della propria proposta di impegni, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento.

**13.** In particolare, tali impegni – che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono le seguenti misure.

#### **A) *Eliminazione del contributo forfettario e dell’esclusione di alcune componenti e parti del prodotto dalla copertura in garanzia***

**14.** I professionisti si sono impegnati a non richiedere più alcun contributo forfettario per tutti gli interventi in assistenza post vendita rientranti nel periodo di garanzia legale, ivi inclusi quelli dal 7° mese di vita del prodotto. Whirlpool ha già diramato in tal senso una comunicazione recante *Nuove Condizioni in garanzia legale* ai propri a Service Partner Whirlpool Italia, in data 13 aprile 2017, con vigenza a partire dal 18 aprile 2017, per tutti i

marchi commercializzati ad oggi in Italia da Whirlpool Italia e per i marchi non appartenenti al Gruppo Whirlpool, per i quali Whirlpool presta il servizio di assistenza post vendita. La comunicazione reca altresì una rivisitazione delle tariffe previste nel contratto di prestazione dei servizi di assistenza tecnica post vendita con un incremento delle stesse.

**15.** Con riferimento all'esclusione di alcune parti del prodotto dalla copertura in garanzia, i professionisti si impegnano a non prevedere alcuna esclusione aprioristica o assoluta di componenti degli elettrodomestici a marchio Whirlpool dalla garanzia legale di conformità, interessando le esclusioni previste solo i malfunzionamenti dovuti a cause diverse dai difetti di conformità.

#### *B) Comunicazioni operative alla propria rete di assistenza e ai call center*

**16.** I professionisti si sono impegnati ad inviare una comunicazione specifica ai propri Centri di Assistenza Autorizzati al fine di sensibilizzarli sull'esigenza di informare adeguatamente i consumatori in merito all'esistenza, al contenuto, alla durata e alla modalità di fruizione della garanzia legale di conformità. A tal fine saranno aggiornate le istruzioni operative riportate nelle *Linee guida per i Service Provider*, chiarendo che: nessun contributo possa essere addebitato ai consumatori per gli interventi in relazione ai difetti di conformità manifestatisi entro 24 mesi dalla consegna dei prodotti (tale misura di fatto è già operativa dal 18 aprile 2017); nessuna componente degli elettrodomestici bianchi è esclusa aprioristicamente dalla garanzia legale di conformità (restando esclusi solo i malfunzionamenti del prodotto non dipendenti da difetti di conformità); nessuna prova circa la preesistenza del difetto di conformità debba e essere fornita da consumatore per l'intero periodo di 24, coperto da garanzia legale; i piani di estensione di assistenza, che possono essere attivati, non sostituiscono, ma si aggiungono alla garanzia legale di conformità. Analoga comunicazione sarà inviata anche agli operatori del proprio call center. Dette Linee guida saranno implementate entro 3 mesi dalla data di validità degli impegni.

#### *C) Call center per assistenza post vendita*

**17.** Inoltre, i professionisti si sono impegnati a mettere a disposizione dei consumatori per richiedere l'assistenza post vendita in relazione ai marchi Whirlpool una numerazione geografica (il cui costo è pari a quello di una

chiamata da rete fissa secondo il piano tariffario sottoscritto dal consumatore con il proprio operatore), in sostituzione delle attuali numerazioni 199. La suddetta linea è già stata attivata dal 6 luglio 2017. Whirlpool nel caso di chiamate alle precedenti numerazioni 199 ha già predisposto un messaggio registrato che informa il chiamante che la numerazione non è più attiva fornendo nel contempo la nuova numerazione attraverso cui è possibile contattare il call center.

La nuova numerazione sarà riportata entro 3 mesi dalla data di validità degli impegni anche sugli *stickers* applicati sugli elettrodomestici bianchi che verranno in futuro immessi sul mercato, nonché sui documenti riportanti le informazioni sulla garanzia legale (certificati di garanzia e condizioni di garanzia) che verranno in futuro inserite in tali elettrodomestici e verrà altresì resa nota ai consumatori attraverso i propri siti web.

#### D) Informativa in materia di garanzia legale

**18.** I Professionisti si sono impegnati di conseguenza alle predette misure a modificare le pagine dei siti *www.ignis.it*, *www.whirlpool.it*, *www.indesit.it* e *www.hotpoint.it* contenenti l' informativa in materia di garanzia legale di conformità, nonché i moduli informativi sulla garanzia legale di conformità ivi disponibili, descrivendo in termini più chiari il contenuto della garanzia legale, precisando che si tratta di diritti riconosciuti ai consumatori dal Codice del Consumo; eliminando qualsiasi riferimento al contributo forfettario per gli interventi in garanzia prestati tra il 7° mese e il 24° dalla consegna del prodotto; eliminando altresì l' indicazione che, nel suddetto periodo successivo al primo semestre di copertura in garanzia, grava sul consumatore l' onere di dimostrare che i malfunzionamenti dipendono da un vizio di conformità; informando sulla nuova numerazione del call center cui richiedere assistenza.

#### E) Informativa in materia di Garanzia Convenzionale

**19.** I professionisti si sono impegnati a esplicitare nei propri siti *www.ignis.it*, *www.whirlpool.it*, *www.indesit.it* e *www.hotpoint.it* più chiaramente che i piani di estensione dell' assistenza - che sono offerti da società esterne e possono essere attivati entro 24 mesi dall' acquisto - non sostituiscono, ma si aggiungono alla garanzia legale di conformità descrivendone i contenuti, la durata e il relativo prezzo e rinviando espressamente alle condizioni



contrattuali per prendere nota delle limitazioni. Allo stesso tempo sarà eliminata la previsione tra i vantaggi dell'estensione di non dover provare la preesistenza del difetto di conformità e di non dover corrispondere il contributo forfettario in caso di interventi per difetti manifestatisi tra il 7° e il 24° mese dalla consegna del prodotto.

F) *Versione provvisoria dei moduli informativi presenti sui siti e Informativa straordinaria temporanea*

**20.** Whirlpool, nelle more di attuazione della suddetta revisione dei propri siti, prevista entro 3 mesi dall'accoglimento degli stessi, nel corso del mese di luglio 2017 ha pubblicato sugli stessi una versione provvisoria dei moduli informativi relativi alla garanzia legale, migliorativi rispetto alla versione precedente. In particolare l'informativa dichiara espressamente che *“il prodotto è garantito contro i difetti di conformità – come definiti dalla legge vigente in materia - che si manifestino entro il 24° mese dalla data di consegna”* e che *“nel periodo coperto dalla garanzia le prestazioni oggetto della stessa saranno effettuate integralmente a titolo gratuito dal Servizio Tecnico Autorizzato Whirlpool (numero unico nazionale 02.20.30)”*.

Si è chiarito altresì che, nel caso di difetti funzionali lamentati dall'utente e non riscontrati come tali in fase di verifica da parte del tecnico, l'eventuale riparazione del prodotto sarà a completo carico del consumatore e che, in tal caso, saranno addebitate al consumatore le spese della verifica effettuata dal tecnico.

Sempre nelle more dell'attuazione degli impegni Whirlpool si è impegnata a diffondere in via eccezionale, entro 7 giorni dall'accoglimento degli impegni e per un periodo di 2 mesi consecutivi, un'avvertenza (titolata *Nota importante sulla garanzia legale*) al fine di richiamare l'attenzione dei consumatori sui contenuti essenziali della garanzia legale.

L'informativa sarà pubblicata nella sezione dei siti Whirlpool dedicati alla garanzia legale di conformità con modalità che ne garantiscano adeguata evidenza (ad es. pop-up).

L'informativa indicherà sinteticamente che nel caso di malfunzionamenti che si manifestino entro 2 anni dalla consegna del prodotto, il consumatore ha diritto ad ottenere un intervento gratuito di verifica del malfunzionamento al fine di accertare se lo stesso dipende da un difetto di conformità, nel qual caso avrà diritto alla riparazione/sostituzione senza alcun addebito, ovvero sia causato da un uso negligente o improprio o dalla normale usura; in questi

ultimi casi saranno addebitate al consumatore le spese sostenute per la verifica, nonché il costo della riparazione. L'informativa recherà anche i riferimenti al numero da contattare con orari e giorni di operatività dello stesso.

*G) Diritto di recesso*

**21.** In relazione agli acquisti effettuati sul sito *www.eshopindesit.it*, Whirlpool si è impegnata a prevedere che il consumatore possa esercitare il diritto di recesso ex art. 52 del Codice del Consumo utilizzando un apposito modulo predisposto, secondo il modello previsto dal legislatore e accessibile tramite i predetti siti, oppure presentando altra dichiarazione esplicita della sua decisione di recedere.

*H) Riconoscimento a carattere straordinario di un voucher del valore di 30 euro*

**22.** Whirlpool si è impegnata a mettere in atto un'ulteriore misura *una tantum* a favore dei consumatori, consistente nella attribuzione di un vantaggio economico a tutti coloro che, tra il 1° gennaio 2015 e il 17 aprile 2017, hanno ricevuto un intervento di assistenza post vendita per difetti di conformità manifestatisi tra il 7° e il 24° mese dalla consegna del prodotto a marchio Whirlpool. In particolare, sarà inviato a tali consumatori un *voucher* del valore di 30 euro che consentirà loro di acquistare a condizioni agevolate *on line* o attraverso un *call center*, raggiungibile attraverso una numerazione gratuita, una vasta gamma di prodotti a marchio Whirlpool che include non solo elettrodomestici bianchi, ma anche piccoli elettrodomestici e prodotti per la cura e manutenzione degli elettrodomestici bianchi.

I *voucher*, che conterranno le credenziali atte a permettere al consumatore di accedere al sito *on line* o essere identificato dall'operatore del *call center*, saranno inviati tramite posta all'indirizzo dei consumatori, presso il quale risulta che gli stessi abbiano richiesto l'intervento in garanzia. Ciascun *voucher* potrà essere utilizzato entro 6 mesi dalla data del suo invio e per un solo ordine, anche cumulativo di più prodotti, purché copra l'intero importo del *voucher*, in quanto laddove l'acquisto sia di valore inferiore, l'importo residuo non sarà riconosciuto al consumatore.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**23.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo internet, in data 17 agosto 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**24.** Con parere pervenuto in data 19 settembre 2017, ritenuta la propria competenza a esprimere il parere richiesto in ragione della diffusione della pratica commerciale avvenuta attraverso Internet e ritenuta opportuna, anche alla luce del novellato articolo 27, comma *l-bis*, del Codice del consumo, una ridefinizione dell'oggetto del parere reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice, nel senso di limitare le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica commerciale ad incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che:

- Internet è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente informazioni idonee ad orientarne le scelte e a influenzarne il comportamento, e le comunicazioni diffuse via web dai siti aziendali potrebbero aver suscitato particolare interesse da parte del consumatore, anche alla luce della elevata capacità di *engagement* di Internet, atteso che, tra gli individui che dispongono di una connessione, più del 70% si collega praticamente ogni giorno;
- con riferimento al caso di specie, il consumatore potrebbe essere stato indotto ad assumere decisioni di natura economica dalla presenza, su una pluralità di siti web, di informazioni fuorvianti riguardanti i propri diritti in merito al regime di garanzia legale e convenzionale su beni di consumo ormai largamente diffusi tra le famiglie e considerati di imprescindibile utilità quotidiana;
- pertanto, allo stato della documentazione in atti, il mezzo Internet è uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è stato richiesto parere.

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**25.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai Professionisti, come

meglio precisato di seguito, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della condotte contestate nella comunicazione di avvio del 3 marzo 2017.

## ***V.1. Premessa***

### *a) Regime della garanzia legale e delle garanzie convenzionali*

**26.** Appare opportuno richiamare l'orientamento espresso dall'Autorità, in molti procedimenti - conclusi in alcuni casi con accoglimento di impegni<sup>2</sup> ed in altri con accertamento di violazioni<sup>3</sup> - riguardo alla interpretazione del regime della garanzia legale e delle garanzie convenzionali previsto dagli artt. 128-132 del Codice del Consumo.

**27.** L'Autorità ha da tempo precisato che il venditore, al fine di assicurare al consumatore una tutela agevole ed effettiva dei propri diritti, è tenuto a prestare tale garanzia, nei 24 mesi successivi alla consegna del prodotto, lasciando il consumatore esente da qualsiasi spesa. Infatti, ai sensi del combinato disposto degli artt. 130, comma 2, e 132, comma 1, del Codice del Consumo il consumatore, in caso di difetto di conformità, ha diritto al ripristino della conformità “*senza spese*” per tutta la durata di copertura della garanzia legale (due anni).

In particolare, dalla presunzione circa l'esistenza del difetto di conformità nei primi sei mesi dalla vendita non può il venditore a contrario desumere che dopo i primi sei mesi sia il consumatore a provare al venditore l'esistenza del difetto medesimo, né che tale verifica possa essere economicamente a suo carico, potendo il consumatore limitarsi a denunciare il difetto.

**28.** Tale principio ha trovato conferma presso il Consiglio di Stato, il quale, nella propria sentenza n. 5253/2015, ha affermato che il consumatore, in caso di difetto di conformità, ha diritto al ripristino della conformità “*senza spese*” per tutta la durata di copertura della garanzia legale (due anni) senza essere tenuto ad alcun onere probatorio, proprio in quanto potrebbe risultare troppo oneroso per il consumatore, in fase di presentazione della denuncia di non conformità del prodotto, assolvere l'onere probatorio mediante l'allegazione del vizio specifico da cui è affetto il prodotto, in quanto una

---

<sup>2</sup> Cfr. ex multis il provv. n. 21457 del 5 agosto 2010 nel caso PS2650 - UNIEURO-PRODOTTI IN GARANZIA.

<sup>3</sup> Cfr. ex multis il provv. n. 23155 del 21 dicembre 2011 nel caso PS7256 - COMET-APPLE-PRODOTTI IN GARANZIA.

simile prova richiederebbe l'accesso ai dati tecnici del prodotto nonché un'assistenza tecnica specializzata, che invece si trovano nella disponibilità del venditore. Nella stessa sentenza il Consiglio di Stato ha anche rilevato che una diversa interpretazione contrasterebbe con l'impianto normativo relativo alla garanzia legale finalizzato a assicurare al consumatore una tutela agevole ed effettiva dei propri diritti.

**29.** Avuto riguardo alla garanzia convenzionale, l'Autorità nei propri precedenti ha affermato il principio secondo cui il professionista è tenuto a presentare tale tipo di garanzia chiarendone adeguatamente i contenuti e precisando senza ambiguità che si tratta di una copertura ulteriore - valevole nel periodo successivo al biennio coperto dalla garanzia legale oppure per situazioni ulteriori rispetto a quelle ricadenti nella garanzia legale (ad esempio la riparazione di danni provocati da cause accidentali) - che non può essere sovrapposta o indicata come alternativa alla garanzia legale.

*b) Rapporti fra consumatore, venditore e produttore nella prestazione della garanzia legale di conformità*

**30.** Nel caso in esame, data la tipologia di prodotti in argomento (elettrodomestici di grandi dimensioni e quindi di non agevole trasportabilità), i Professionisti hanno organizzato una propria rete di Centri di Assistenza Tecnica ove offrono assistenza con visita a domicilio, nel cui ambito prestano, in base ad accordi con i rivenditori dei loro prodotti, anche la sostituzione/riparazione relativa alla garanzia legale di conformità; corrispondentemente i consumatori si rivolgono direttamente a tali professionisti anche per i difetti di conformità, in modo prevalente rispetto ai rivenditori che sono tenuti per legge alla garanzia legale.

**31.** Nel contesto descritto assumono quindi particolare importanza l'impostazione di idonee procedure, tali da assicurare al consumatore l'effettivo esercizio del proprio diritto all'assistenza legale di conformità attraverso una chiara definizione dei rapporti fra il produttore e il venditore, e la predisposizione di una chiara e comprensibile informativa rivolta al consumatore, in modo tale da escludere la possibilità che quest'ultimo possa essere indotto in errore riguardo alle modalità da seguire per fruire del proprio diritto alla garanzia legale di conformità per un periodo di 24 mesi dall'acquisto, senza addebito di costi e senza limitazioni alla copertura di tutte le parti e le componenti del prodotto.

## ***V.2. Valutazione degli impegni***

**32.** Come meglio precisato di seguito, le misure proposte sono rivolte a modificare tutte le condotte contestate e appaiono sostanzialmente idonee a superare le criticità evidenziate nella comunicazione di avvio del procedimento, oltre ad offrire un vantaggio aggiuntivo a favore dei consumatori interessati dalle condotte oggetto del procedimento.

*i) garanzia legale di conformità, soppressione dell'addebito del contributo per l'intervento in garanzia dopo 6 mesi dalla consegna del bene ed inclusione di tutte le parti dei prodotti nella assistenza in garanzia*

**33.** Le misure proposte sono certamente idonee a rimuovere la condotta contestata consistente, nel caso di interventi sul prodotto attivati in regime di garanzia legale, nell'addebito al consumatore di un contributo spese per la chiamata del tecnico nel periodo successivo ai primi sei mesi dall'acquisto e nella esclusione di alcune parti dei prodotti dalla assistenza in garanzia.

**34.** Gli impegni prevedono, infatti, il superamento della prassi precedentemente adottata, consistente nel gravare il consumatore dell'onere di dimostrare, nel caso di problemi insorti oltre i 6 mesi dalla consegna del prodotto, che il difetto esisteva al momento della consegna, richiedendo in caso contrario - e quindi di fatto sempre<sup>4</sup> - il pagamento di un contributo forfettario, così come nell'escludere alcune parti dei prodotti dall'assistenza offerta.

**35.** Si ritiene, in particolare, degno di nota il fatto che i Professionisti abbiano preso, subito dopo l'avvio del procedimento, l'iniziativa di dare disposizioni affinché si interrompesse l'addebito da parte dei Centri di Assistenza del contributo forfettario come prima applicato.

**36.** Nel caso di specie, inoltre, tali misure assumono una particolare valenza, in considerazione del fatto che i Professionisti hanno espressamente specificato che la richiesta di assistenza tecnica formulata attraverso il numero unico predisposto vale anche ad attivare la garanzia legale, rendendo chiaro in tal modo che la garanzia offerta è equivalente in termini di durata e condizioni applicabili alla garanzia legale del venditore.

---

<sup>4</sup> Stante la difficoltà della prova richiesta, il consumatore dovrebbe pagare in quasi tutti i casi tale contributo, che si risolverebbe in un ostacolo all'esercizio da parte del consumatore dei propri diritti – in aperto contrasto, come affermato anche dal Consiglio di Stato nella decisione sopra richiamata, con l'impianto normativo relativo alla garanzia legale finalizzato ad assicurare al consumatore una tutela agevole ed effettiva dei propri diritti.

**37.** Stante la specifica configurazione della responsabilità nell'offerta delle garanzie post vendita, che è stata - come sopra ricordato - assunta nella sua interezza direttamente dai Professionisti, rivestono dunque particolare importanza al fine di assicurare il diritto del consumatore alla garanzia legale sia la espressa inclusione nella assistenza in garanzia di tutte le parti dei prodotti, sia la soppressione dell'addebito di un contributo per l'intervento in garanzia dopo 6 mesi dalla consegna del bene<sup>5</sup>.

**38.** In concreto, appare apprezzabile l'impegno dei Professionisti a impostare, in conformità agli impegni, i rapporti con i rivenditori mediante nuovi accordi contrattuali. Appare, inoltre, idonea ad assicurare al consumatore un effettivo esercizio del suo diritto alla garanzia legale la puntuale previsione di apposite indicazioni operative da impartire alla rete dei centri di assistenza, articolate in specifiche istruzioni destinate a rendere chiaro che nessun contributo possa essere addebitato ai consumatori per gli interventi in relazione ai difetti di conformità manifestatisi entro 24 mesi dalla consegna dei prodotti; nessuna componente degli elettrodomestici bianchi è esclusa aprioristicamente dalla garanzia legale di conformità (restando esclusi solo i malfunzionamenti del prodotto non dipendenti da difetti di conformità); nessuna prova circa la preesistenza del difetto di conformità deve essere fornita da consumatore per l'intero periodo di 24, coperto da garanzia legale.

#### *ii) garanzia convenzionale*

**39.** Si ritengono altresì atte a rimuovere i profili di possibile scorrettezza le misure atte a chiarire che i piani di estensione di assistenza, offerti da società terze rispetto a Whirlpool, che possono essere attivati entro 24 mesi dall'acquisto, non sostituiscono, ma si aggiungono alla garanzia legale di conformità.

**40.** E' altresì pregevole la previsione di improntare a maggiore trasparenza l'informativa concernente la garanzia convenzionale - in ordine ai contenuti, costi e durata della stessa, ponendo in rilievo l'esistenza di limitazioni ed eliminando nel contempo l'indicazione che enumerava tra i vantaggi dell'estensione di non dover provare la preesistenza del difetto di conformità e di non dover corrispondere il contributo forfettario in caso di interventi in

---

<sup>5</sup> Fermo restando che, nel caso in cui i tecnici rilevino che i problemi lamentati sono generati da un inappropriato uso del bene o comunque non da un difetto di conformità, potranno chiedere al consumatore di farsi carico delle spese di riparazione e anche di un importo forfettario a titolo di costo sostenuto per l'accertamento dell'inesistenza del difetto di conformità.

garanzia per difetti manifestatisi dopo sei mesi dalla consegna.

**41.** Le misure predisposte dai Professionisti appaiono, inoltre, risolvere le criticità rilevate nella comunicazione di avvio dell'istruttoria anche da un punto di vista informativo. Infatti, l'attuazione degli impegni assunti è realizzata adeguando l'informativa sulla garanzia legale e sulla garanzia convenzionale presente nei siti internet dei Professionisti e nei certificati di garanzia consegnati con i prodotti.

**42.** Appare, in questa prospettiva, apprezzabile l'inserimento nei siti di una versione provvisoria dei moduli informativi relativi alla garanzia legale, migliorativi rispetto alla versione precedente nonché di un'apposita informativa a carattere temporanea sui siti internet, finalizzata ad allertare i consumatori sulle modifiche intervenute nelle modalità con le quali viene offerta dai Professionisti l'assistenza in garanzia sui grandi elettrodomestici.

### *iii) Linea telefonica per la richiesta dell'assistenza tecnica in garanzia*

**43.** Le misure predisposte dai Professionisti appaiono altresì idonee a rimuovere la condotta contestata consistente nel mettere a disposizione del consumatore una linea telefonica 199 a sovrapprezzo per ricevere assistenza in garanzia, della quale peraltro non sempre venivano indicati i costi in modo evidente.

**44.** Infatti, la numerazione 199 è di fatto già stata sostituita a partire da luglio 2017 da una linea telefonica con numerazione geografica che non prevede l'addebito al consumatore di costi telefonici superiori a quelli previsti dalle tariffe base concordate da ciascun consumatore con il proprio operatore telefonico, e sarà modificata di conseguenza l'informativa presente sugli *stickers* apposti sugli elettrodomestici, nonché nei certificati di garanzia e nelle condizioni di garanzia.

### *iv) Diritto di recesso*

**45.** Avuto riguardo alle modalità di esercizio del diritto di ripensamento, in relazione agli acquisti effettuati on line attraverso il sito *www.eshopindesit.it*, appare pregevole la misura adottata da Whirlpool, consistente nel predisporre - e modificare al riguardo le proprie condizioni generali di acquisto *on line* - apposti *format* rinvenibili sul sito ovvero la possibilità per il consumatore di presentare una qualsiasi dichiarazione esplicita per comunicare la decisione di recedere, da inviare agli indirizzi *e-mail* anch'essi



indicati. Le modifiche adottate dal professionista sono infatti idonee a risolvere le criticità rilevate concernenti sia l'informativa dovuta, sia le modalità attraverso le quali, in caso di contratti a distanza, debba essere garantito al consumatore l'esercizio del proprio diritto di recesso.

v) *Misura di carattere compensatorio*

**46.** Infine, la misura aggiuntiva proposta dai Professionisti appare di significativo rilievo, sia in termini di valore delle stesse (riconoscimento di un voucher del valore di 30 euro che appare compensare gli effetti della condotta contestata), anche in quanto tale misura è rivolta a tutti i consumatori che tra il 1 gennaio 2015 e il 17 aprile 2017 hanno richiesto un intervento in garanzia dopo i primi sei mesi di vita del prodotto, indipendentemente dal fatto che sia stata loro addebitata una somma per l'intervento in garanzia.

**47.** Tale misura, dunque, consistente nell'attribuzione di un vantaggio economico, di pari importo al contributo richiesto per l'intervento in garanzia successivo al 6° mese a tutti i consumatori esposti, negli ultimi due anni circa, alla descritta pratica aggiunge un significativo *quid pluris* alla proposta di impegni.

**48.** Tutto ciò premesso, alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società Whirlpool Emea S.p.A. e Whirlpool Italia S.r.l. nei termini sopra esposti, 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 delle società Whirlpool Emea S.p.A. e Whirlpool Italia S.r.l.

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

## DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società Whirlpool Emea S.p.A. e Whirlpool Italia S.r.l., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalle stesse società proposti nella versione definitiva in data 27 giugno 2017 e 7 agosto 2017, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che le società Whirlpool Emea S.p.A. e Whirlpool Italia S.r.l., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) i Professionisti non diano 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'art. 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 5.000.000 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 sarà 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*

## ***ALLEGATO 1***

### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS10548, avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 3 marzo 2017 e avente ad oggetto le condotte commerciali delle società Whirlpool Emea S.p.A. e Whirlpool Italia S.r.l. in materia di garanzia di conformità legale e convenzionale per i beni venduti, di cui agli artt. 128-133 del Codice del Consumo, nonché relative alle modalità di esercizio del diritto di recesso, le stesse società ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del “*Codice del Consumo*” (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegnano, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure – laddove non già implementate - con le modalità e nei tempi di seguito indicati: