



*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, 25 maggio, 7 luglio, 1° e 31 agosto 2017, con le quali le società Candy Hoover Group S.r.l. e Zerowatt Hoover S.p.A. 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 Candy Hoover Group S.r.l. e Zerowatt Hoover S.p.A. (di seguito anche Candy e Zerowatt, o i Professionisti o le Società), in qualità di professionisti, ai sensi del Codice del Consumo. Le Società, appartenenti al gruppo controllato dalla società Candy S.p.A., operano in Italia nella vendita di elettrodomestici con diversi marchi commerciali, fra i quali risultano particolarmente noti in Italia quelli Candy, Hoover e Zerowatt. Il bilancio delle dette società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015, presenta rispettivamente ricavi per circa 44 milioni di euro e per circa 500.000 euro.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Secondo le segnalazioni di alcuni consumatori e le 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, richiedendo il pagamento di un “contributo” pari a 30 euro per ogni intervento e affermando, nelle interlocuzioni intervenute con i consumatori ad esito delle richieste/doglianze sul punto dagli stessi espresse, che - decorsi 6 mesi dalla consegna del prodotto - graverebbe sul consumatore l'onere di dimostrare la sussistenza dell'originario difetto di conformità e che, difettando tale prova, l'intervento in garanzia non avrebbe potuto essere assicurato gratuitamente.

3. Inoltre, nelle informazioni concernenti la garanzia e l'assistenza dei prodotti rilevate sui siti *www.candy.it*, *www.zerowatt.it* e *www.hoover.it*, almeno fino al 27 febbraio 2017, dando conto della garanzia che copre i propri elettrodomestici per i “difetti di conformità”¹, i Professionisti rappresentavano che: *“Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestino entro sei mesi dalla consegna del prodotto esistessero già a tale data [...] Per il successivo periodo di diciotto mesi di vigenza della garanzia, sarà invece onere del consumatore provare l'esistenza del difetto di conformità del prodotto sin dal momento della consegna: pertanto, nel caso in cui il consumatore non fosse in grado di fornire detta prova, non potranno essere applicate le condizioni di garanzia*

¹ Nei testi relativi ai prodotti Candy e Hoover si legge “difetti di conformità (come descritti nel Codice del Consumo)”.

qui previste.”².

4. Sugli stessi siti venivano anche indicate specifiche limitazioni alla copertura della garanzia sui prodotti. In particolare si indicava che *“Non sono coperti da garanzia, se non quando si dimostri che si tratti di difetto di fabbricazione, le parti mobili ed asportabili, le manopole, le maniglie, le lampade, le parti in vetro e smaltate, le parti in gomma, le tubazioni esterne, gli eventuali accessori, i materiali di consumo e comunque tutti i componenti esterni al prodotto sui quali il consumatore può intervenire durante l'utilizzo ovvero/oppure per effettuare la corretta manutenzione del prodotto.”³*

5. Infine, per richiedere l'assistenza in garanzia da parte di un centro assistenza autorizzato i Professionisti invitavano a comporre - come indicato sui siti *www.candy.it*, *www.zerowatt.it* e *www.hoover.it* - una numerazione telefonica (199.123.123) a sovrapprezzo.

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. PS10614. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte delle società Candy Hoover Group S.r.l. e Zerowatt Hoover S.p.A. potessero risultare contrarie alla diligenza professionale ai sensi dell'art. 20, comma 1, del Codice del Consumo e tali da integrare due possibili pratiche commerciali scorrette:

i) la condotta consistente nel richiedere al consumatore il pagamento di un contributo – il cui ammontare peraltro non veniva specificamente indicato sui siti internet – nel caso in cui l'intervento in garanzia venisse richiesto dopo 6 mesi dalla consegna del bene, a meno che il consumatore non fosse in grado di provare che il difetto di conformità sussisteva già al momento della consegna, poteva risultare in una pratica ingannevole ai sensi dell'art. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera g), e 22, nonché in una pratica aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo; veniva, inoltre,

² Cfr. Verbale di acquisizione di documenti da internet il 24 e il 27 febbraio 2017, doc. 9 del fascicolo istruttorio.

³ Indicazioni sostanzialmente identiche vengono date nelle pagine internet *“www.candy.it/it/garanzia”*, *“www.hoover.it/it/condizionigaranzia”* e *“www.zerowatt.it/garanzia/convenzionale.asp”*. Cfr. Verbale di acquisizione di documenti da internet il 24 e il 27 febbraio 2017, doc. 9 del fascicolo istruttorio.

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 sostanziava nel mettere a disposizione del consumatore una linea telefonica 199 – rientrando nella categoria di servizi a sovrapprezzo – per ricevere assistenza anche nel caso di richieste di assistenza in garanzia legale di conformità, senza indicarne contestualmente i costi, poteva risultare una pratica ingannevole ai sensi dell'art. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera d), e 22, 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, secondo il quale, qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non è tenuto a pagare *“più della tariffa base”*.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto ai Professionisti, 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; i limiti e le condizioni di fruizione della assistenza in garanzia ed il numero di interventi in garanzia richiesti, nonché il volume e il valore del traffico generato attraverso la numerazione 199.

8. Le Parti hanno fatto pervenire in data 30 marzo la risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

9. Le stesse hanno poi presentato in data 14 aprile 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 10 maggio 2017 e meglio precisato con note pervenute in data 25 maggio e 7 luglio, per fornirne, infine, il testo consolidato in data 1° agosto 2017 e una sua versione non confidenziale in data 31 agosto 2017.

10. In data 7 agosto 2017 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

11. In data 21 agosto 2017 è stato richiesto il parere dell'Autorità per le

Garanzie nelle Comunicazioni, che è pervenuto in data 21 settembre 2017.

III.2. Gli impegni dei Professionisti

12. Con nota pervenuta in data 1° agosto 2017, i professionisti Candy Hoover Group S.r.l. e Zerowatt Hoover S.p.A. 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) In ordine alla condotta consistente nel porre a carico del consumatore una somma a titolo di rimborso spese nel caso in cui l'intervento in garanzia sia richiesto dopo i primi sei mesi dalla consegna del bene, qualora il consumatore non sia in grado di provare che il difetto di conformità sussisteva già al momento della consegna

Misura A.1. Verifica del difetto di conformità dopo i primi sei mesi dalla vendita

14. I professionisti Candy e Zerowatt si sono impegnati a dare istruzioni ai propri Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati (CAT) di non richiedere più il pagamento del rimborso per la diagnosi dei tecnici, pari a 30 Euro, per le riparazioni di difetti di conformità che si sono manifestati dopo i primi sei mesi di vita del prodotto per tutta la durata della garanzia legale e convenzionale. Inoltre già in data 27 aprile 2017 hanno già dato istruzioni ai CAT di interrompere la richiesta di tali somme.

15. Secondo la nuova procedura:

- una volta ricevuta una richiesta di assistenza, i tecnici del CAT dovranno recarsi presso il domicilio del consumatore e verificare l'origine del malfunzionamento;
- laddove il malfunzionamento derivi da un vizio di conformità esistente al momento della consegna, i tecnici svolgeranno l'intervento senza richiedere alcun esborso al consumatore e addebiteranno il costo dell'intervento a Candy e Zerowatt;
- laddove i tecnici accertino che il guasto non dipenda da un vizio di conformità esistente al momento della consegna: i) il consumatore sarà tenuto al pagamento di una somma predeterminata a titolo di rimborso dei

costi sostenuti dai tecnici per effettuare la verifica sull'origine del guasto; ii) i tecnici forniranno al consumatore un preventivo dei costi della riparazione e quest'ultimo potrà decidere se avvalersi dei servizi del CAT o far ripristinare il prodotto da un riparatore terzo; qualora il consumatore decida di avvalersi del CAT per la riparazione, i costi della riparazione si aggiungeranno al rimborso dovuto per la verifica; iii) qualora il consumatore decida subito di avvalersi dei servizi del CAT per il ripristino, ma la riparazione non possa essere effettuata nell'arco della prima visita dei tecnici perché risulta necessario ordinare una specifica componente, i tecnici dovranno recarsi una seconda volta presso il domicilio del consumatore; in questo caso, non verrà richiesto al consumatore di versare nuovamente il rimborso per la diagnosi;

- gli operatori telefonici, al momento della richiesta di intervento da parte del consumatore, dovranno precisare che, nel caso in cui i tecnici accertino, a seguito della verifica, che il guasto non è dovuto a difetto di conformità esistente al momento della consegna: i) il CAT farà un preventivo dei costi della riparazione e il consumatore potrà decidere se avvalersi dei servizi del CAT o far ripristinare il prodotto da un riparatore terzo; ii) in ogni caso, il consumatore sarà tenuto a pagare una somma a titolo di rimborso della verifica sull'origine del guasto, di cui verrà indicato l'importo. Tale procedura dovrà essere preventivamente indicata al consumatore attraverso: a) l'informativa sul sito Internet delle Società (si veda la misura *sub C*) e su ogni materiale relativo alla garanzia, che verrà modificato di conseguenza; b) comunicazione al telefono al momento della richiesta di intervento; c) comunicazione da parte del rivenditore a cui il consumatore si è rivolto per far valere la garanzia (si veda di seguito).

Misura A.2 Informativa in materia di garanzia legale e garanzia convenzionale

16. I Professionisti si sono impegnati a migliorare l'informativa diffusa in materia di garanzia, al fine di chiarire le modalità attraverso cui il consumatore può richiedere assistenza tecnica qualora riscontri la presenza di un guasto durante i primi 24 mesi di vita di un prodotto. In particolare, i loro siti Internet (si veda la misura *sub C*), il Certificato di Garanzia Convenzionale ed ogni altro materiale contenente informazioni sulla garanzia verranno modificati in modo da chiarire che i propri prodotti sono coperti dalla garanzia legale per i difetti di conformità di cui è responsabile il

rivenditore.

17. In proposito, verrà chiarito che, per il periodo di due anni dall'acquisto, il consumatore può sempre beneficiare della garanzia legale e che attualmente quest'ultima è fornita dai Professionisti stessi, sulla base di accordi presi con i loro rivenditori.

18. Inoltre, verrà precisato che Candy e Zerowatt, in qualità di produttori, offrono una garanzia convenzionale, le cui condizioni equivalgono a quelle della garanzia legale. In ultimo, verrà precisato che sia la garanzia convenzionale sia la garanzia legale potranno essere attivate chiamando il numero di assistenza tecnica.

Misura A.3 Modalità di prestazione della garanzia legale

19. I professionisti Candy e Zerowatt si sono impegnati a migliorare l'informativa rivolta ai consumatori al fine di chiarire le modalità attraverso cui i consumatori possono avvalersi della garanzia legale (si veda la misura *sub C*). In particolare, i servizi di assistenza post-vendita verranno sempre forniti dai CAT autorizzati dei Professionisti, ma verrà ulteriormente chiarito il ruolo del rivenditore nella procedura di assistenza post-vendita. Verrà specificato che i consumatori potranno decidere di richiedere un intervento in garanzia contattando direttamente i CAT tramite il numero di assistenza fornito dai Professionisti, oppure rivolgersi al rivenditore.

20. Gli accordi con i rivenditori che regolano il servizio post-vendita in pendenza di garanzia legale verranno pertanto modificati in modo da migliorare l'interazione tra i rivenditori e i CAT, anche attraverso delle modifiche che verranno apportate alla gestione del sistema informatico che permette ai CAT di monitorare gli interventi tecnici.

Le modifiche saranno volte a regolare una procedura di assistenza post-vendita in pendenza di garanzia legale che sarà suddivisa nelle seguenti fasi.

I. Richiesta di intervento e coinvolgimento dei CAT

i. Il consumatore, al fine di richiedere un intervento in garanzia, può in ogni momento contattare direttamente il numero di assistenza messo a disposizione dai Professionisti. In questo caso, l'operatore telefonico fisserà un appuntamento con i tecnici del CAT.

ii. Qualora il consumatore preferisca rivolgersi al rivenditore al fine di richiedere un intervento in garanzia a domicilio, il rivenditore, attraverso contatti con i Professionisti, dovrà fissare direttamente un appuntamento con il CAT più vicino.

II. Intervento dei CAT

Una volta richiesto l'intervento del CAT, si possono verificare tre ipotesi:

i. Il CAT accerta che il guasto dipende da difetto di conformità esistente al momento della consegna: in questo caso, i tecnici ripareranno il prodotto o, nel caso in cui la riparazione risultasse eccessivamente onerosa o oggettivamente impossibile, lo sostituiranno con un elettrodomestico di qualità equivalente o migliore. Il CAT inserirà nel sistema informatico l'aggiornamento sull'avvenuta riparazione o sostituzione, in modo che il rivenditore che richieda aggiornamenti ne possa venire a conoscenza, anche attraverso i Professionisti.

Qualora la riparazione o la sostituzione si rivelassero impossibili o eccessivamente onerose, il CAT lo riferirà prontamente alla competente società del gruppo controllato dalla società Candy S.p.A., GIAS S.r.l., per valutare l'attuazione dei rimedi alternativi previsti dal Codice del Consumo, ovvero una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

ii. Il CAT accerta che il guasto deriva da un danno imputabile al rivenditore, come nel caso di non corretta installazione o di danno da trasporto, laddove l'installazione o il trasporto fossero ricompresi nel contratto di vendita: in caso di danno da installazione, il CAT effettuerà la riparazione senza richiedere nessuno esborso al consumatore. In caso di danno da trasporto, il CAT dovrà informare prontamente GIAS S.r.l. che prenderà contatto con il rivenditore per accordarsi sulla riparazione o sostituzione del prodotto.

iii. Il CAT accerta che il malfunzionamento non deriva da difetto di conformità esistente al momento della consegna, ma, ad esempio, da negligenza da parte del consumatore nell'uso del prodotto: in caso di visita a domicilio, i tecnici procederanno a fare sul momento un preventivo dei costi dell'intervento ed effettueranno il ripristino solo previo consenso del consumatore. In questo caso, oltre ai costi della riparazione, il CAT potrà richiedere al consumatore il pagamento una somma predeterminata a titolo di rimborso dei costi sostenuti per la verifica dell'origine del guasto effettuata dai tecnici. Qualora invece intenda avvalersi del servizio di un riparatore terzo, il consumatore sarà tenuto a pagare unicamente il rimborso dei costi di verifica. Il CAT aggiornerà il sistema, specificando se il consumatore ha deciso di avvalersi del servizio del CAT o meno, in modo che, anche attraverso i Professionisti, il rivenditore possa essere informato sull'esito dell'intervento.

Le linee guida verranno condivise e negoziate con i singoli rivenditori ed inviate per informazione ai CAT sotto forma di circolari.

B) In ordine alla condotta consistente nell'esclusione dalla copertura della garanzia di conformità di alcune componenti dei prodotti, ovvero le parti mobili e asportabili, le manopole, le maniglie, le lampade, le parti in vetro e smaltate, le parti in gomma, le tubazioni esterne, gli eventuali accessori, i materiali di consumo e comunque tutte le componenti esterne al prodotto

21. Candy e Zerowatt si sono impegnate a far rientrare tra gli interventi coperti da garanzia legale e convenzionale anche tutte le componenti dei grandi elettrodomestici precedentemente escluse, in caso di presenza di vizi di conformità al momento della consegna. Anche le componenti che sono destinate a consumarsi prima dello scadere della garanzia (quali ad esempio le lampadine) saranno incluse nella copertura della garanzia, con l'eccezione dei guasti verificatisi allo scadere dell'aspettativa di vita media di tali componenti. Gli interventi sulle componenti precedentemente escluse saranno a carico di Candy e Zerowatt unicamente nel caso in cui i tecnici del CAT rilevino che il guasto derivi da difetti di conformità esistenti al momento della consegna.

22. In particolare, le Società si sono impegnate a:

- (i) modificare quanto riportato sui rispettivi siti Internet (si veda la misura *sub C*)), sul Certificato di Garanzia Convenzionale e su ogni altro materiale rilevante al fine di eliminare il riferimento all'esclusione di tali componenti dalla copertura della garanzia;
- (ii) inviare una circolare ai CAT, secondo le modalità previste *sub A.1*), informandoli che eventuali interventi per ripristinare difetti di conformità di tali componenti dovranno essere addebitati a Candy e Zerowatt.

C) Pubblicità delle misure sub A.1), A.2), A.3) e B

23. Le Società si sono impegnate a modificare le pagine Internet dedicate alla garanzia sui loro rispettivi siti al fine di riassumere gli impegni *sub A.1*), *A.2*), *A.3*) e *B*) ed illustrare in modo chiaro ed esaustivo le modifiche che sono state apportate al loro sistema di garanzia. Per assicurarsi che i consumatori vengano a conoscenza delle modifiche apportate, verrà predisposto un *banner* sull'*home page* dei siti delle Società o nelle sezioni dei siti dedicate alla garanzia. Il *banner*, che sarà attivo per un periodo di 90 giorni dal momento della modifica delle pagine dedicate alla garanzia,

richiamerà l'attenzione dei consumatori sul fatto che il sistema di garanzia di Candy e Zerowatt è stato oggetto di alcune modifiche.

D) In ordine alla condotta consistente nel mettere a disposizione del consumatore una linea telefonica (199.123.123), che rientrerebbe nella categoria dei servizi a sovrapprezzo, per ricevere assistenza anche per la garanzia legale di conformità senza indicarne contestualmente i costi

24. Le Società si sono impegnate a mettere a disposizione dei consumatori una linea telefonica che non preveda l'addebito al consumatore di costi telefonici superiori a quelli previsti dalle tariffe base concordate da ciascun consumatore con il proprio operatore telefonico, come previsto dalla delibera n. 55/14/CIR dell'Agcom.

A questo fine, le Società rinegozieranno il contratto in essere oppure concluderanno un nuovo contratto di telefonia per la gestione del servizio di numero unico.

Candy e Zerowatt si sono impegnate a modificare di conseguenza l'informativa presente sui rispettivi siti Internet ed altri materiali relativi all'assistenza post-vendita, includendo una specificazione in merito al fatto che non sono previsti costi telefonici aggiuntivi per i consumatori.

E) Ulteriori misure a favore dei consumatori

25. Le Società si sono impegnate a mettere in atto una ulteriore misura a favore dei consumatori consistente nell'attribuzione di un vantaggio economico a tutti coloro che, tra gennaio 2015 ed i primi mesi del 2017, hanno richiesto un intervento in garanzia dopo i primi sei mesi di vita del prodotto.

Tali clienti, indipendentemente dal fatto che abbiano effettivamente dovuto pagare l'addebito di 30 Euro (del cui versamento non verrà richiesta prova), potranno beneficiare di un anno aggiuntivo di garanzia convenzionale a titolo gratuito.

I professionisti Candy e Zerowatt si sono impegnati a pubblicare un annuncio sui rispettivi siti Internet al fine di informare i clienti finali, che hanno richiesto un intervento in garanzia tra gennaio 2015 ed i primi mesi del 2017 relativamente al malfunzionamento di un grande elettrodomestico avente più di sei mesi di vita, della possibilità che avranno di usufruire gratuitamente di un anno aggiuntivo di garanzia convenzionale.

Per i prodotti ancora coperti dai 24 mesi di garanzia legale e convenzionale,

l'anno aggiuntivo comincerà a decorrere dopo la scadenza dei 24 mesi, mentre per i prodotti già fuori garanzia, l'anno decorrerà dalla data di pubblicazione dell'annuncio sui siti Internet delle Società.

F) Tempistica di attuazione degli impegni

26. Candy e Zerowatt hanno assunto i sopra descritti impegni a tempo indeterminato, da attuare entro i seguenti termini dall'adozione del provvedimento di chiusura dell'istruttoria con impegni e senza che venga accertata l'infrazione:

- entro 30 giorni Candy e Zerowatt modificheranno le pagine Internet dei loro siti dedicate alla garanzia in attuazione della misura *sub C*);
- le Società invieranno ai CAT entro 60 giorni una nuova circolare secondo le modalità indicate *sub A.1*), contenente anche le istruzioni relative all'implementazione della misura *sub B*);
- entro 10 settimane verrà implementata la misura di cui al punto D), relativa alla predisposizione di una linea telefonica che non preveda l'addebito al consumatore di costi telefonici superiori a quelli previsti dalle tariffe base;
- entro 90 giorni le Società implementeranno quanto previsto *sub E*) ed inoltre concorderanno la nuova procedura con i rivenditori e informeranno i CAT delle relative modifiche tramite una circolare in attuazione della misura *sub A.3*);
- entro 9 mesi verranno attuate le modifiche di cui alle misure A.1), A.2), A.3), B) e D) che richiedono l'intervento sul materiale informativo in forma cartacea.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

27. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 21 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.

28. Con parere pervenuto in data 21 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 (*www.candy.it; www.zerowatt.it; www.hoover.it*), 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

29. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai Professionisti, come meglio precisato di seguito, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del 3 marzo 2017.

V.1. Premessa

a) Regime della garanzia legale e delle garanzie convenzionali

30. Appare opportuno richiamare l'orientamento espresso dall'Autorità, in

molti procedimenti - conclusi in alcuni casi con accoglimento di impegni⁴ ed in altri con accertamento di violazioni⁵ - riguardo alla interpretazione del regime della garanzia legale e delle garanzie convenzionali previsto dagli artt. 128-132 del Codice del Consumo.

31. 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.

32. 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 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.

33. Avuto riguardo alla garanzia convenzionale, l’Autorità nei propri precedenti ha affermato il principio secondo cui il professionista è tenuto a

⁴ Cfr. *ex multis* il provv. n. 21457 del 5 agosto 2010 nel caso PS2650 - UNIEURO-PRODOTTI IN GARANZIA.

⁵ Cfr. *ex multis* il provv. n. 23155 del 21 dicembre 2011 nel caso PS7256 - COMET-APPLE-PRODOTTI IN GARANZIA.

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

34. 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 prestazione della garanzia legale.

35. 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.

36. Alla luce dello specifico quadro normativo e fattuale sopraindicato possono essere correttamente inquadrati e valutati gli impegni presentati dal professionista.

V.2. Valutazione degli impegni

37. Come meglio precisato di seguito, le misure proposte sono rivolte a modificare tutte le condotte contestate ed 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) Chiarimento delle modalità di prestazione della garanzia legale di conformità, soppressione dell'addebito di un 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

38. 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.

39. 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 sempre⁶ - il pagamento di un contributo forfettario, così come nell'escludere alcune parti dei prodotti dalla assistenza offerta.

40. 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 CAT del contributo forfettario del "*contributo*" come prima applicato.

41. 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 ed hanno chiarito che la propria garanzia convenzionale è equivalente in termini di durata e condizioni applicabili alla garanzia legale del venditore.

42. 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

⁶ 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.

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 bene⁷.

43. 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 da impartire alla rete dei centri di assistenza, articolate in specifiche istruzioni destinate a guidare i diversi passi del processo, a partire dalla richiesta di intervento del consumatore al numero unico di assistenza e attraverso le fasi della verifica del difetto e della prestazione dell'assistenza in garanzia.

44. 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 propria garanzia convenzionale presente nei siti internet dei Professionisti e nei certificati di garanzia consegnati con i prodotti.

45. Appare, in questa prospettiva, apprezzabile l'inserimento temporaneo di un'apposita informativa sui siti internet, finalizzata ad invitare i consumatori alla lettura delle modifiche intervenute nelle modalità con le quali viene offerta dai Professionisti l'assistenza in garanzia sui grandi elettrodomestici.

ii) Linea telefonica per la richiesta dell'assistenza tecnica in garanzia

46. 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 senza sempre indicarne contestualmente e in modo evidente i costi.

47. Infatti, la numerazione 199 sarà sostituita da una linea telefonica che non preveda 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 sui siti Internet dei Professionisti oltre che nelle altre comunicazioni

⁷ 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 forfetario a titolo di costo sostenuto per l'accertamento dell'inesistenza del difetto di conformità.

relative all'assistenza post-vendita, con la specificazione del fatto che non sono previsti costi telefonici aggiuntivi per i consumatori.

iii) Misura di carattere compensatorio

48. Infine, la misura aggiuntiva proposta dai Professionisti appare di significativo rilievo, sia in termini di valore delle stesse (riconoscimento di un anno di garanzia aggiuntivo, che appare tale da più che compensare gli effetti della condotta contestata), sia perché tali misure non sono rivolte solo a quelli cui sia stata addebitata una somma per l'intervento in garanzia, bensì a tutti i consumatori che tra gennaio 2015 e i primi mesi del 2017 hanno richiesto un intervento in garanzia dopo i primi sei mesi di vita del prodotto.

49. Tale misura, dunque, consistente nell'attribuzione di un vantaggio a tutti i consumatori esposti, negli ultimi due anni circa, alla descritta pratica dell'addebito di un contributo da parte dei CAT, aggiunge un significativo *quid pluris* alla proposta di impegni.

50. 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 Candy Hoover Group S.r.l. e Zerowatt Hoover S.p.A., 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 Candy Hoover Group S.r.l. e Zerowatt Hoover S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società Candy Hoover Group S.r.l. e Zerowatt Hoover S.p.A., 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 1° 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 Candy Hoover Group S.r.l. e Zerowatt Hoover S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi 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. PS10614, avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 3 marzo 2017 e avente ad oggetto le condotte commerciali delle società Candy Hoover Group S.r.l. e Zerowatt Hoover S.p.A. in materia di garanzia di conformità legale e convenzionale per i beni venduti, di cui agli artt. 128-133 del Codice del Consumo, le stesse società Candy Hoover Group S.r.l. e Zerowatt Hoover S.p.A., 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 con le modalità e nei tempi di seguito indicati: