

PS2338B - DI SALVO E DELLA MARTIRA

Provvedimento n. 22368

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 maggio 2011;

SENTITO il relatore Dottor Antonio Pilati;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*", come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*", adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, Regolamento);

VISTO il proprio provvedimento del 6 ottobre 2010, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società Di Salvo e Della Martira S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 19 gennaio 2011 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 dal professionista in data 3 novembre 2010, successivamente integrati in data 31 dicembre 2010, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Di Salvo e Della Martira S.r.l. (di seguito, anche Di Salvo e D. M.), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. Tale società svolge attività di commercio al minuto di apparecchi elettrodomestici, radiofonici e televisivi ed altre attività similari. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009, presenta ricavi superiori ai 20 milioni di euro e una perdita di esercizio. Di Salvo e D.M. fa parte del gruppo DELLA MARTIRA-DI SALVO insieme alla società Di Salvo S.r.l.

2. L'Unione Nazionale dei Consumatori (di seguito, anche UNC), in qualità di segnalante. Trattasi di un'associazione di cittadini e consumatori iscritta, ai sensi dell'art. 137 del Codice del Consumo, nell'elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale, istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne le condotte tenute dal professionista in ordine alle modalità di applicazione del regime di "*Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo*" - di cui agli artt. da 128 a 135 del Codice del Consumo - relativamente alla vendita di prodotti acquistati dai consumatori presso i propri punti vendita e *on-line* sul proprio sito *Internet*.

4. Più in particolare, il procedimento riguarda¹:

i) la messa a disposizione di informazioni ambigue e/o carenti fornite ai consumatori - sia sul sito *internet* <http://www.disalvoedellamartira.com/EndUser/index.asp>, denominate "*Condizioni Generali di Vendita*" e "*Garanzia Prodotti*", sia presso i punti vendita e di assistenza - in relazione alla garanzia legale di conformità, con riguardo all'oggetto, alla durata, ai limiti e alle condizioni dell'assistenza *post* vendita;

ii) le modalità di prestazione della garanzia legale e, specificamente, il rinvio dei consumatori ai Centri di Assistenza Tecnica (di seguito, anche CAT) del produttore del bene difettoso, prospettando il vantaggio di una maggiore semplicità e rapidità delle procedure di riparazione, nonché il rifiuto di sostituzione e/o

¹ L'esistenza di tutti i comportamenti descritti si ricava sia dalla segnalazione della UNC e da quelle inoltrate da alcuni consumatori, sia dal contenuto del sito *internet* del professionista, all'indirizzo <http://www.disalvoedellamartira.com/EndUser/index.asp>.

riparazione del bene, indirizzando il consumatore a rivolgersi al produttore, in virtù della garanzia convenzionale che questi offre.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

5. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo² e alla luce delle segnalazioni pervenute (in particolare, quella di UNC), in data 6 ottobre 2010 è stato avviato il procedimento istruttorio PS2338B nei confronti del professionista Di Salvo e D.M..

6. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte della società Di Salvo e D. M. potessero integrare una o più violazioni degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *g)*, 22, commi 1 e 2, 23, comma 1, lettera *l)*, del Codice del Consumo, nonché considerarsi aggressive in quanto, comportando l'imposizione di ostacoli di natura non contrattuale, onerosi o sproporzionati, all'esercizio da parte dei consumatori dei diritti ad essi spettanti nell'ambito del rapporto contrattuale, risulterebbero suscettibili di integrare una violazione degli artt. 24 e 25, comma 1, lettera *d)*, del Codice del Consumo.

7. La comunicazione di avvio del procedimento³ è stata notificata alle Parti in data 14 ottobre 2010, contestualmente all'esecuzione di un accertamento ispettivo presso la sede del professionista⁴.

8. Il professionista, in data 3 novembre 2010, ha depositato una proposta di assunzione di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, successivamente integrata il 28 dicembre 2010 e il 20 gennaio 2011. Il 2 dicembre 2010, presso la sede dell'Autorità, si è tenuta l'audizione del professionista.

9. In data 10 gennaio 2011 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttorio, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

10. In data 27 gennaio 2011, in considerazione dell'aggravio procedimentale conseguente all'attività di valutazione degli impegni proposti, è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento, deliberata dall'Autorità in data 19 gennaio 2011.

11. In data 28 gennaio 2011 è stato richiesto, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo, il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, successivamente pervenuto in data 25 febbraio 2011.

2) Gli impegni del professionista

12. Di Salvo e D. M. ha presentato una propria proposta di assunzione impegni⁵ ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento, valida in relazione a tutti i punti vendita di sua proprietà.

13. Gli impegni hanno ad oggetto l'adozione di misure volte a modificare in via permanente e senza alcuna limitazione temporale le condotte commerciali tenute dal professionista, in modo da assicurare ai consumatori:

i) un' informativa generale e preventiva circa i diritti loro attribuiti dal Codice del Consumo con riguardo alla garanzia legale di conformità;

ii) chiarezza e trasparenza delle procedure e dei tempi di prestazione dell'assistenza *post* vendita in regime di garanzia legale di conformità;

iii) chiarezza in merito alla natura e alle caratteristiche dei servizi aggiuntivi di assistenza che saranno eventualmente offerti in futuro, soprattutto con riguardo ai rapporti tra tali coperture e quelle dovute *ex lege* dal venditore⁶.

² In particolare, in data 29 settembre 2010, sono state acquisite alcune pagine *web*, a partire dalla *home page* del sito *internet* del professionista, all'indirizzo <http://www.disalvoedellamaritra.com/EndUser/index.asp> e relative alle sezioni "Garanzie e Assistenza" e "Compra on-line".

³ Nella comunicazione di avvio del procedimento è stata, altresì, formulata al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni utile alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, alla quale la società Di Salvo e D. M. ha risposto in data 3 novembre 2010, presentando contestualmente, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, una proposta di impegni.

⁴ Tale accertamento ispettivo è stato autorizzato dall'Autorità, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, nell'adunanza del 6 ottobre 2010.

⁵ Cfr. i documenti nn. 13, 17 e 19 dell'indice del fascicolo PS2338B.

14. Per quanto concerne la tempistica di attuazione degli impegni proposti, descritti ai successivi punti *i*) e *ii*), questi saranno compiutamente implementati entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento di chiusura dell'istruttoria, adottato ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

15. Di seguito si procede ad una descrizione degli impegni assunti dal professionista che nella loro versione finale fanno parte integrante del presente provvedimento – diretti a colmare i profili di scorrettezza contestati con l'avvio del procedimento istruttorio. Tali impegni sono stati integralmente estesi ed hanno validità anche nei confronti della società Di Salvo S.r.l..

Gli impegni di cui al punto i) - “Informazioni sulla garanzia legale di conformità”

16. Il professionista si è impegnato a realizzare una campagna informativa volta ad illustrare ai consumatori il regime di garanzia legale fornendo al riguardo specifiche ed esaurienti indicazioni.

17. In particolare, detto impegno consisterà nell'adozione delle seguenti misure:

a) la stampa e la diffusione di volantini informativi (c.d. *leaflet* – in formato A4 o A5 fronte retro)⁷ - contenenti una precisa informativa sulla garanzia legale; la stessa informativa verrà inserita anche all'interno del sito *Internet* del professionista. Tali volantini conterranno l'indicazione: i) dell'ambito di estensione e copertura della garanzia legale di conformità; ii) delle modalità di prestazione della stessa; iii) della procedura che il consumatore dovrà seguire per attivare la garanzia; iv) del tempo massimo entro cui sarà effettuata la riparazione o sostituzione del prodotto difettoso (*i.e.* sessanta giorni dalla consegna del bene); v) della facoltà di richiedere una congrua riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto, qualora la riparazione e sostituzione del bene si rivelino impossibili o eccessivamente onerose o ancora se il venditore non vi abbia provveduto entro il termine di sessanta giorni dalla consegna del bene oppure se la sostituzione o riparazione precedentemente effettuata abbia arrecato notevoli inconvenienti al consumatore. Essi verranno collocati permanentemente all'ingresso dei punti vendita e in prossimità della cassa, nonché, per i primi tre mesi, consegnati al consumatore al momento dell'acquisto;

b) l'esposizione permanente, all'interno di ciascun punto vendita, di cartelloni (formato 70x110 cm) in cui verranno riportate le medesime informazioni contenute nel sito *Internet* e nei volantini informativi, per quel che riguarda il regime giuridico della garanzia legale di conformità e i conseguenti diritti attribuiti ai consumatori. Tali cartelloni saranno stampati in caratteri ben leggibili e verranno collocati in aree strategiche dei punti vendita, ovvero in corrispondenza di un punto di ingresso o di uscita e/o presso le casse;

18. Di seguito si riporta il testo dei cartelloni formato 70x110 cm, che verranno esposti permanentemente nei punti vendita Di Salvo e D. M., che riproducono le medesime informazioni presenti sia all'interno del sito internet, che nei volantini:

⁶ Si tratta di un aspetto ulteriore rispetto alle contestazioni effettuate nella comunicazione di avvio del procedimento. Attualmente Di Salvo e D. M. non offre alcuna forma di garanzia riconducibile alla predetta tipologia, ma laddove in futuro la società provvedesse ad offrire tale servizio sarà cura del professionista rendere esplicita la diversa natura di tale tipo di garanzia rispetto alla garanzia legale di conformità e precisare che si tratta di un elemento contrattuale ulteriore ed aggiuntivo, che non limita né condiziona la tutela di base che la legge prevede per i consumatori *in subiecta materia*.

⁷ Il professionista ha fornito copia dei testi integrali dei *flyer* informativi che saranno utilizzati per effettuare la campagna in questione (allegato n. 7, del documento n. 17 dell'indice del fascicolo PS2338B), il cui contenuto sostanziale risulta essere perfettamente specularmente rispetto a quello dei cartelloni, anch'essi esposti all'interno dei suoi punti vendita.

GARANZIA LEGALE – I DIRITTI DEL CONSUMATORE

• CHI HA DIRITTO ALLA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ?

Qualunque persona fisica che acquisti un bene di consumo. Gli acquisti effettuati nell'ambito della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, con l'indicazione della partita IVA, sono esclusi dall'applicazione della garanzia legale di conformità (art. 3 del Codice del Consumo).

• IN QUALI CASI SI HA DIRITTO ALLA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ?

I prodotti che al momento dell'acquisto presentino vizi di conformità sono coperti dalla garanzia legale offerta dal venditore per un periodo di 24 mesi dalla consegna del bene stesso (art. 132 del Codice del Consumo).

Il consumatore deve denunciare i vizi di conformità entro due mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto. Ne consegue che il consumatore ha diritto di richiedere la garanzia legale fino a 26 mesi dall'acquisto.

Sussiste un difetto di conformità quando il bene acquistato:

- non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo
- non è conforme alla descrizione fatta
- non possiede le qualità del bene presentato come campione o modello
- non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, anche tenuto conto della natura del bene e/o della sua pubblicità
- non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e dichiarato dal venditore.

• IN COSA CONSISTE LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ?

L'art. 130 del Codice del Consumo prevede che, nel caso in cui il prodotto acquistato presenti un vizio di conformità, il consumatore abbia diritto di richiedere al venditore la riparazione o la sostituzione del bene, senza spese. La scelta tra i due rimedi spetta al consumatore, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'alternativa disponibile.

Se la riparazione o la sostituzione dovessero risultare impossibili o eccessivamente onerose, il venditore non vi abbia provveduto entro un congruo termine oppure la sostituzione o riparazione precedentemente effettuata abbia arrecato notevoli inconvenienti al consumatore, questi potrà chiedere, a sua scelta, al venditore una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.

Nel determinare l'importo della riduzione o la somma da restituire si dovrà tenere conto dell'uso del bene.

Un difetto di conformità di lieve entità per il quale non è stato possibile - o è eccessivamente oneroso - esperire i rimedi della riparazione o della sostituzione non dà diritto alla risoluzione del contratto.

• COSA DEVE FARE IL CONSUMATORE PER ATTIVARE LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ?

Entro due mesi dalla scoperta del difetto, il consumatore deve recarsi nel punto vendita e deve consegnare il prodotto difettoso, esibendo il relativo scontrino d'acquisto.

Il punto vendita prenderà in consegna il prodotto e rilascerà al consumatore un modulo di ricevuta, che indicherà il termine massimo di 60 giorni entro cui verranno effettuate la riparazione o sostituzione.

Entro i successivi 7 giorni, il punto vendita invierà il prodotto al Centro Assistenza Tecnica autorizzato dal produttore ("CAT") che verificherà l'esistenza di un vizio di conformità e, in caso positivo, effettuerà la riparazione, senza spese a carico del consumatore.

Ove il CAT accerti che non sussiste alcun vizio di conformità, il punto vendita provvederà ad informare prontamente il consumatore, comunicandogli il preventivo dei costi e dei tempi necessari per l'eventuale riparazione (da effettuarsi a spese del consumatore).

• I DIFETTI DI INSTALLAZIONE SONO COPERTI DALLA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ?

La garanzia legale copre il difetto di conformità derivante dall'imperfetta installazione del bene di consumo quando l'installazione è compresa nel contratto di vendita ed è stata effettuata dal venditore o sotto la sua responsabilità o quando il prodotto, concepito per essere installato dal consumatore, è stato installato in modo non corretto a causa di una carenza delle istruzioni di installazione.

19. Inoltre, Di Salvo e D. M. provvederà ad inserire nella *home page* del proprio sito *Internet* un *banner* denominato "*Garanzia Legale - i diritti del consumatore*"⁸. All'interno di tale area sarà possibile accedere all'informativa inerente ai diritti spettanti ai consumatori in materia di garanzia legale di conformità, così come disciplinata dal Codice del Consumo. Le medesime informazioni verranno riportate, sempre nel sito *Internet* del professionista, anche nelle sezioni "*Garanzia prodotti*" e "*Condizioni generali di vendita*", così come nella sezione "*Garanzia*", relativa ai singoli prodotti. All'interno di tali pagine *web* il professionista si impegna a non includere elementi relativi a garanzie convenzionali del distributore, del produttore o di terzi.

⁸ Nell'ambito di tale finestra il consumatore avrà anche la possibilità di prendere visione e scaricare il testo integrale degli articoli del Codice del Consumo che disciplinano la materia in questione, esclusivamente cliccando con il cursore su un apposito link ipertestuale denominato "Normativa".

20. Di Salvo e D. M., inoltre, per ciò che concerne la procedura di acquisto *on-line* dei propri prodotti, si è impegnato ad inserire un passaggio obbligato attraverso una pagina informativa concernente i diritti che spettano ai consumatori in materia di garanzia legale di conformità. Tale pagina *web*, che riporterà le medesime informazioni innanzi illustrate, apparirà automaticamente prima dell'invio dell'ordine di acquisto del prodotto selezionato. Infatti, per concludere l'acquisto, il consumatore dovrà selezionare l'apposita casella "*per presa visione*" e, successivamente, cliccare sul tasto "*conferma ordine*".

Gli impegni di cui al punto ii) - "Prestazione della garanzia legale di conformità"

21. Con riferimento alle modalità di prestazione della garanzia legale di conformità, il professionista si è impegnato ad adottare delle opportune linee guida relative agli aspetti applicativi e alle modalità di gestione dell'assistenza *post* vendita. Tali linee guida⁹ contengono sia indicazioni di principio che specifici criteri operativi, atti a disciplinare le attività che verranno svolte all'interno di ciascun punto vendita con lo scopo di neutralizzare i profili di scorrettezza inizialmente contestati.

22. In particolare, il professionista si impegna a:

a) prendere in consegna tutti i prodotti acquistati fino a ventisei mesi prima, dietro presentazione dello scontrino di acquisto;

b) consegnare al consumatore, al momento della richiesta di riparazione/sostituzione del prodotto in garanzia, un modulo¹⁰ che attesti la presa in carico del bene di cui si lamenta il difetto di conformità, in cui sia indicato il termine massimo di sessanta giorni entro il quale verrà effettuata la riparazione/sostituzione del bene;

c) inviare tempestivamente il bene al CAT autorizzato dal produttore, entro 7 giorni dalla consegna, affinché lo stesso verifichi l'esistenza di un vizio di conformità e, in caso positivo, effettui la riparazione;

d) contattare immediatamente il consumatore per informarlo dell'avvenuta riparazione/sostituzione del bene e riconsegnare il prodotto riparato/sostituito entro il termine massimo di sessanta giorni dalla presa in carico e senza l'applicazione di alcun costo aggiuntivo per il consumatore;

e) informare tempestivamente il consumatore della facoltà di richiedere l'attuazione dei rimedi alternativi previsti dal Codice del Consumo (congrua riduzione del prezzo o risoluzione del contratto), nel caso in cui la riparazione e sostituzione del bene si rivelino impossibili o eccessivamente onerose o qualora non possano essere effettuate nel termine di sessanta giorni dalla consegna del bene;

f) informare il consumatore della facoltà di richiedere l'attuazione dei predetti rimedi alternativi anche nel caso in cui la riparazione o sostituzione, precedentemente effettuata, gli abbia procurato dei notevoli inconvenienti;

g) contattare tempestivamente il consumatore, per informarlo del risultato degli accertamenti svolti dal CAT, nel caso in cui esso accerti che non sussiste alcun vizio di conformità del bene e comunicargli, contestualmente, il preventivo dei costi e dei tempi necessari per l'eventuale riparazione a suo carico;

h) informare il consumatore che, qualora lo stesso decida di rivolgersi direttamente al CAT, la garanzia eventualmente prestata dal produttore è soltanto una forma di protezione aggiuntiva, che non sostituisce, né limita la garanzia legale di 24 mesi prevista dal Codice del Consumo e che, in caso di accertamento di un difetto di conformità da parte del CAT, avrà diritto alla riparazione/sostituzione del prodotto in garanzia senza spese a suo carico.

23. Le suddette linee guida saranno contenute in un manuale operativo che verrà messo a disposizione dei dipendenti di ogni punto vendita e che verrà aggiornato con le eventuali evoluzioni normative nella materia in questione.¹¹

24. Di Salvo e D. M., inoltre, si impegna ad organizzare una sessione di *training* formativo per i dipendenti, in modo che essi acquisiscano la giusta competenza in ordine alle disposizioni legislative vigenti *ratione materiae*.

⁹ Cfr. allegato n. 10, del documento n. 17 dell'indice del fascicolo PS2338B.

¹⁰ Di Salvo e D. M. ha provveduto, nel corso del procedimento istruttorio, a depositare un fac simile di tale modulo (allegato n. 9, del documento n. 17 dell'indice del fascicolo PS2338B).

¹¹ Il professionista ha anche fornito una copia del manuale operativo di cui si tratta (allegato n. 10, del documento n. 19 dell'indice del fascicolo PS2338B).

25. Infine, il professionista si è impegnato ad inviare a tutti i suoi fornitori una lettera¹², allo scopo di informarli sulle misure adottate in attuazione dei suddetti impegni e di invitarli formalmente ad impartire specifiche disposizioni ai CAT di pertinenza degli stessi in ordine alle modalità di svolgimento dell'assistenza *post* vendita, nonché alla tempistica per la restituzione del prodotto riparato/sostituito¹³.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

26. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i profili di illegittimità e di possibile scorrettezza oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del 6 ottobre 2010. Se correttamente implementate, infatti, tali misure risultano adeguate a rimuovere gli aspetti di eventuale contrasto con le disposizioni del Codice del Consumo.

27. In primo luogo, il professionista si è impegnato a fornire ai consumatori, sia sul proprio sito *internet* che all'interno dei punti vendita, un'informazione ampia e completa, tale da consentire a un elevato numero di consumatori un'adeguata conoscenza del regime della garanzia legale di conformità, indispensabile ai fini di un esercizio consapevole dei diritti loro spettanti in relazione alle scelte di consumo che intendano realizzare.

28. Vanno, inoltre, rilevate la tipologia e l'efficacia degli interventi proposti per migliorare le prassi commerciali relative alla prestazione della garanzia legale di conformità, attraverso una puntuale e dettagliata esplicitazione informativa sulle procedure di gestione dell'assistenza *post* vendita, con espressa indicazione dei tempi ragionevolmente necessari al suo espletamento. A tale riguardo va, in primo luogo, apprezzato che, per l'intero periodo di 26 mesi durante il quale il consumatore può far valere la garanzia legale, i beni verranno presi in consegna dal professionista per accertare se il difetto riscontrato nel bene sia effettivamente un difetto di conformità coperto dalla garanzia legale, offrendo al consumatore la possibilità di esercitare con semplicità i propri diritti. Altrettanto significativo è il fatto che vengano predefinite e rese note *ex ante*, e comunque al momento della richiesta di assistenza, le modalità esecutive con cui il professionista darà attuazione alle suddette prescrizioni, con l'indicazione del periodo di tempo previsto per la riparazione.

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

30. Inoltre, avuto riguardo alla possibile offerta di prodotti complementari volti a prolungare nel tempo alcuni servizi di assistenza *post* vendita, va apprezzato l'impegno a fornire informazioni chiare e complete da inserire in distinte sezioni del sito *internet*, in maniera tale che il consumatore possa essere messo nelle condizioni di carpirne la diversità e complementarietà rispetto al regime legale della garanzia di conformità.

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

32. 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 dalla società Di Salvo e Della Martira S.r.l., che formano parte integrante del presente provvedimento, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO, inoltre, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Di Salvo e Della Martira S.r.l.;

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

¹² Cfr. allegato n. 11, del documento n. 19 dell'indice del fascicolo PS2338B.

¹³ La restituzione dovrà avvenire entro un termine congruo e, specificamente, il CAT dovrà restituire il prodotto entro e non oltre 30 giorni, a partire dalla data della ricezione dello stesso, nel caso in cui accerti l'esistenza del difetto di conformità o entro e non oltre 20 giorni, sempre a partire dalla data di ricezione, nel caso in cui non si accerti la sussistenza del difetto di conformità.

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Di Salvo e Della Martira S.r.l., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 2, lettera *a*), del Regolamento, gli impegni proposti in data 3 novembre 2010 (successivamente integrati il 28 dicembre 2010 e il 20 gennaio 2011), nei termini sopra descritti;

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

c) che la società Di Salvo e Della Martira S.r.l., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità delle modalità di attuazione dei suddetti impegni.

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

i) il professionista non dia attuazione agli impegni assunti;

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

iii) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dal professionista 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 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Luigi Fiorentino

IL PRESIDENTE

Antonio Catricalà
