

PS5486 - PANORAMA-PRODOTTI IN GARANZIA

Provvedimento n. 22373

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 maggio 2011;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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 13 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 delle società Gruppo PAM S.p.A. e Panorama S.p.A.;

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 gennaio 2011, 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. Gruppo Pam S.p.A. (di seguito, anche GruppoPam), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Venezia, controlla direttamente o indirettamente alcune società operative attive nel commercio al dettaglio e all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari, per le quali cura a livello centralizzato diverse funzioni, fra cui l'amministrazione clienti e fornitori, la logistica, gli affari legali e la comunicazione aziendale. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009, presenta ricavi per 1,2 miliardi di euro.

2. PAM Panorama S.p.A. (di seguito, anche Panorama) - succeduta nel complesso delle situazioni giuridiche di cui era titolare la società Panorama S.p.A.¹ - in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Venezia, svolge attività di commercio al dettaglio e all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009, presenta ricavi per circa 0,8 miliardi di euro.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nelle modalità di applicazione del regime di "*Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo*" di cui agli articoli 128-135 del *Codice del Consumo* alla vendita di prodotti acquistati presso i propri punti vendita e online sul proprio sito.

4. Più in particolare l'istruttoria riguarda le seguenti condotte:

i) le informazioni fornite ai consumatori in merito al contenuto ed esercizio del diritto alla garanzia legale in caso di difetto di conformità dei beni di consumo acquistati²;

¹ La società Panorama S.p.A., nei cui confronti è stato avviato il procedimento, è stata fusa per incorporazione, con effetto dal 31 dicembre 2010, nella società Supermercati Pam S.p.A. e la società incorporante, che ora gestisce sia il canale ipermercati sia quello supermercati, ha cambiato la ragione sociale in PAM Panorama S.p.A..

² Secondo le segnalazioni di alcuni consumatori alcuni punti vendita ad insegna Panorama, avrebbero rappresentato un periodo di validità della garanzia di 1 anno, inferiore rispetto a quello di 24 mesi previsto dalla vigente normativa in materia.

ii) le modalità di prestazione della garanzia legale e, specificamente, il dirottamento dei consumatori ai Centri di Assistenza Tecnica (CAT) del produttore ovvero il rifiuto di sostituzione e/o di riparazione del bene³;

iii) le informazioni fornite al consumatore in merito alla natura e al contenuto dei servizi di assistenza aggiuntivi offerti dallo stesso professionista al momento dell'acquisto dei beni di consumo, lasciando intendere, anche attraverso il *nomen* attribuito ai prodotti ("estensione della garanzia"), che tali servizi presentassero elementi di continuità con i diritti attribuiti dalla disciplina sulla garanzia legale, senza porne in adeguato rilievo la diversa natura - anche di carattere finanziario-assicurativo - copertura e limitazioni, la specifica durata rispetto alla garanzia legale di conformità, nonché il diverso soggetto prestatore degli stessi (Estendo S.p.A.)⁴.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) *L'iter del procedimento*

5. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e alla luce di alcune segnalazioni pervenute, in data 13 ottobre 2010 è stato avviato il procedimento istruttorio PS5486. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta delle società Panorama S.p.A. e Gruppo PAM S.p.A. fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere a), b), c) e g), 22, commi 1 e 2, 23, comma 1, lettera l), 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo.

6. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione della fattispecie oggetto di esame, in pari data è stata deliberata l'effettuazione di accertamenti ispettivi presso la sede dei professionisti, che si sono svolti in data 20 ottobre 2010.

7. Con nota pervenuta in data 3 gennaio 2011, il professionista Gruppo PAM S.p.A. in proprio e in nome e per conto delle società controllate Pam Panorama S.p.A., IN'S mercato S.p.A. e Pam Franchising S.r.l. ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento.

8. In data 19 gennaio 2011 l'Autorità ha deliberato di prorogare di sessanta giorni il termine di conclusione del procedimento e, in data 20 gennaio 2011, si è svolta un'audizione della Parte.

9. GruppoPAM ha ulteriormente precisato e integrato gli impegni con note pervenute in data 31 gennaio, 2 febbraio e 1 marzo 2011.

10. In data 4 marzo 2011 è stata comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

11. GruppoPAM ha infine trasmesso la versione consolidata degli impegni con nota pervenuta in data 14 marzo 2011.

12. In data 3 maggio 2011 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

2) *Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista*

13. Con nota pervenuta in data 14 marzo 2011, i professionisti hanno presentato la versione consolidata della propria proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento.

14. Di seguito si procede ad una trascrizione degli impegni proposti dai professionisti, che, nella loro versione finale, fanno parte integrante del presente provvedimento

15. Tali impegni tengono conto, e per ciò si diversificano, delle differenti realtà commerciali, organizzative e di struttura delle società operative, e riguardano:

3 Secondo le segnalazioni di alcuni consumatori alcuni punti vendita ad insegna Panorama, avrebbero rifiutato l'applicazione della disciplina della garanzia legale di conformità in relazione ai beni acquistati dai clienti, invitandoli a rivolgersi direttamente ai Centri di Assistenza del produttore del bene difettoso.

4 Da rilevazioni effettuate d'ufficio sul sito internet "www.e-panorama.it", in un volantino intitolato "passione mondiale" scaricabile all'indirizzo "http://www.e-panorama.it/download/SPECIALE_MONDIALI.pdf", erano presentati in abbinamento ad alcuni prodotti anche servizi di "estensione di garanzia" specificandone durata (3 o 4 anni) e prezzo. Nel sito non risultano invece fornite informazioni sulla garanzia biennale di conformità prevista dalla legge a carico del venditore.

- a) le informazioni da fornire ai consumatori sui contenuti, sulle modalità e sui tempi di esercizio della garanzia legale di conformità di cui al Decreto Legislativo 206/2005, sia presso i punti vendita che sui siti internet delle società;*
- b) procedure, modulistica e istruzioni ai punti vendita relativi all'attuazione della garanzia legale di conformità;*
- c) le informazioni fornite al consumatore in merito al contenuto dei servizi di assistenza aggiuntivi offerti al momento dell'acquisto dei beni di consumo;*
- d) rapporti con i franchisee.*

Tutti gli impegni verranno attuati nel termine di quindici giorni dalla comunicazione di approvazione degli stessi.

a) In tema di informazione al consumatore sui contenuti, sulle modalità e sui tempi di esercizio della garanzia legale di conformità

16. È stata elaborata la seguente nota informativa per la clientela che spiega i contenuti, le modalità e i tempi di esercizio della garanzia legale di conformità di cui al Codice del Consumo, la cui veste grafica e caratteri variano da società a società:

DIRITTI DEL CONSUMATORE

IN MATERIA DI GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

(Decreto Legislativo 206/2005 - Codice del Consumo)

Gentile Cliente,

vogliamo informarti dei tuoi diritti nel caso in cui i prodotti acquistati presso il nostro punto vendita presentino difetti di conformità tali da renderli non idonei all'uso abituale cui sono destinati o risultino malfunzionanti.

Leggi attentamente l'informativa che segue sulla garanzia legale di conformità del venditore, che è disponibile anche nel nostro sito internet, dove potrai trovare anche ulteriori informazioni sull'argomento.

Per eventuali dubbi o chiarimenti il nostro personale è a tua completa disposizione.

• Il Decreto Legislativo 06/09/2005 n. 206, denominato Codice del Consumo, prevede che il venditore sia responsabile nei confronti del consumatore privato per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene o che si manifesti entro due anni dalla data di consegna.

• Il difetto di conformità deve essere denunciato dal consumatore al venditore entro due mesi dalla scoperta.

• Per poterti avvalere della garanzia legale di conformità dovrai esibire al nostro personale incaricato lo scontrino di acquisto del prodotto e avrai diritto a tua scelta:

• alla riparazione gratuita del bene presso un Centro di Assistenza Tecnica specializzato da noi indicato. La riparazione verrà eseguita entro il termine di novanta giorni. Ti ricordiamo comunque che per qualunque problema tu riscontrassi con il CAT (tempi superiori a novanta giorni, difetto di conformità non risolto, ecc.) puoi sempre fare riferimento a noi;

• alla sostituzione con un altro prodotto di pari livello nel più breve tempo possibile, previa verifica della sussistenza del difetto di conformità. Avrai diritto alla sostituzione anche qualora la riparazione sia impossibile oppure avvenga oltre il termine di novanta giorni oppure quando la sostituzione o la riparazione ti abbiano arrecato notevoli inconvenienti;

• al rimborso del prezzo di acquisto se non potrai ottenere la riparazione o la sostituzione perché impossibili o eccessivamente onerose,

• Ti ricordiamo quindi di conservare sempre lo scontrino fiscale di acquisto, senza l'esibizione del quale non potrai beneficiare della garanzia legale di conformità.

• Ti consigliamo, inoltre, di conservare anche l'imballaggio originale al fine di agevolare la movimentazione dell'articolo acquistato e, qualora il prodotto sia voluminoso, ti invitiamo a rivolgerti al punto vendita per avere tutte le informazioni necessarie.

17. La sopra riportata informativa verrà esposta in maniera ben visibile ai clienti con apposita cartellonistica in tutti i punti vendita delle società operative. La dimensione della cartellonistica sarà uguale per tutte le società, in formato A4 o di dimensioni superiori e verrà posizionata come segue:

- nel canale supermercati PAM: al box informazioni ove presente, altrimenti all'ingresso del punto vendita;
- nel canale ipermercati Panorama: all'accoglienza clienti e al banco assistito di reparto di prodotti di elettronica di consumo ed elettrodomestici;
- nel canale discount IN'S: alle casse oppure all'ingresso del punto vendita;
- per gli affiliati PAM Franchising: alle casse oppure all'ingresso del punto vendita.

18. Per il canale ipermercati Panorama è stata anche predisposta una brochure cartacea che verrà messa a disposizione della clientela in appositi contenitori collocati nei reparti di vendita dei prodotti di elettronica di consumo ed elettrodomestici, del seguente tenore:

DIRITTI DEL CONSUMATORE

IN MATERIA DI GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

(DLgs. 206/2005 - Codice del Consumo)

Gentile Cliente,

vogliamo informarti dei tuoi diritti nel caso in cui i prodotti acquistati presso il nostro punto vendita presentino difetti di conformità tali da renderli non idonei all'uso abituale cui sono destinati o risultino malfunzionanti.

Leggi attentamente l'informativa che segue sulla garanzia legale di conformità del venditore, che è disponibile anche nel nostro sito Internet, assieme alla normativa di riferimento.

Per eventuali ulteriori informazioni il nostro personale è a tua completa disposizione.

Il Decreto Legislativo 06/09/2006 n.206, denominato Codice del Consumo, prevede che il venditore sia responsabile nei confronti del consumatore privato per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene o che si manifesti entro due anni dalla data di consegna.

Ecco cosa devi sapere

Cos'è il difetto di conformità?

Per difetto di conformità, ai sensi dell'art. 129, si intende che il bene di consumo:

- non sia idoneo all'uso al quale serve abitualmente un bene dello stesso tipo;
- non sia conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possieda le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
- non presenti la qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi tenuto conto della natura del bene;
- non sia idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore.

Sono quindi esclusi dal campo di applicazione di questa legge eventuali guasti o malfunzionamenti determinati da fatti accidentali o da tua responsabilità. In tal caso, qualora volessi ugualmente ottenere la riparazione del bene, potrai far eseguire la riparazione a tue spese.

Quando avvalersi della garanzia legale di conformità?

Il difetto di conformità deve essere denunciato dal consumatore al venditore entro due mesi dalla scoperta.

Per poterti avvalere della garanzia legale di conformità dovrai esibire al nostro personale incaricato lo scontrino di acquisto del prodotto e avrai diritto a tua scelta:

- alla riparazione gratuita del bene presso un Centro di Assistenza Tecnica specializzato da noi indicato. La riparazione verrà eseguita entro il termine di novanta giorni. Ti ricordiamo comunque che per qualunque problema tu riscontrassi con il CAT (tempi superiori a novanta giorni, difetto di conformità non risolto, ecc.) puoi sempre fare riferimento a noi;

- alla sostituzione con un altro prodotto di pari livello nel più breve tempo possibile previa verifica della sussistenza del difetto di conformità. Avrai diritto alla sostituzione anche qualora la riparazione sia impossibile oppure avvenga oltre il termine di novanta giorni oppure quando la sostituzione o la riparazione ti abbiano arrecato notevoli inconvenienti;

- il rimborso del prezzo di acquisto se non potrai ottenere la riparazione o la sostituzione perché impossibili o eccessivamente onerose.

Perché tenere lo scontrino e la confezione?

Ti ricordiamo di conservare sempre lo scontrino fiscale di acquisto, senza l'esibizione del quale non potrai beneficiare della garanzia legale di conformità.

Ti consigliamo, inoltre, di conservare anche l'imballaggio originale al fine di agevolare la movimentazione dell'articolo acquistato e, qualora il prodotto sia voluminoso, ti invitiamo a rivolgerti al punto vendita per avere tutte le informazioni necessarie.

Applica qui il tuo scontrino

19. Infine, i siti internet di tutte le Società del Gruppo conterranno la normativa di riferimento (artt. 128-135 del Codice del Consumo), l'informativa e il testo di tale ultima brochure, elaborata in una versione più ampia rispetto a quella cartacea con l'aggiunta delle seguenti informazioni:

Ti ricordiamo che, oltre alla garanzia legale di conformità del venditore, i prodotti che acquisti presso il nostro punto vendita possono essere coperti anche dalla garanzia convenzionale del produttore, che si aggiunge e non sostituisce, né limita la garanzia di due anni da noi dovuta in qualità di venditori.

Ti ricordiamo, infine, che in aggiunta alla garanzia legale del venditore e alla garanzia convenzionale del produttore, per alcuni prodotti potrai trovare anche ulteriori servizi di assistenza aggiuntiva che potrai liberamente acquistare per procurarti l'assistenza tecnica oltre i due anni. Essi non sostituiscono, né limitano le garanzie del venditore e del produttore. Di questi servizi di assistenza aggiuntiva potrai trovare maggiori informazioni in punto vendita anche in ordine alla natura, al contenuto, alla decorrenza e alla durata.

b) In tema di procedure, modulistica e istruzioni ai punti vendita relativi all'attuazione della garanzia legale di conformità

20. Sono state predisposte specifiche procedure, istruzioni ai punti vendita e modulistica per i canali ipermercati e supermercati e analoghe procedure e modulistica per i discount, che illustrano in dettaglio modalità comportamentali e aspetti tecnici per le ipotesi di riparazione, sostituzione del prodotto non conforme e restituzione del prezzo di acquisto.

In particolare, è stato adottato un modello di scheda, che regola tutta la possibile casistica della gestione delle non conformità in relazione ai rapporti con il consumatore, che verrà consegnata in copia al consumatore e che contiene, fra l'altro, l'indicazione che per qualunque problema dovesse avere con il Centro di Assistenza Tecnica Autorizzato ("CAT") potrà fare riferimento al personale del punto vendita.

c) In tema di regolamentazione dei rapporti con i servizi di post vendita (ove presenti all'interno dei negozi)

21. A tale proposito Gruppo PAM ha precisato che attualmente nessuna società del Gruppo propone alla propria clientela servizi di assistenza aggiuntivi. Laddove si ritenesse in futuro di proporre in vendita detti servizi, le società del Gruppo si impegnano sin d'ora a mettere a disposizione dei consumatori, in appositi contenitori collocati nei reparti di vendita dei prodotti di elettronica di consumo ed elettrodomestici, tutte le informazioni relative alla natura, al contenuto, alla decorrenza e alla durata.

d) In tema di franchising

22. È stata predisposta una apposita clausola da inserire nel contratto di *franchising*⁵ e una bozza di procedura, informativa e modulistica che verranno allegate al contratto medesimo e costituiranno le linee guida⁶ cui il *franchisee* è tenuto a uniformarsi.

⁵ La clausola predisposta è la seguente:

Articolo 11 BIS - GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

Il Franchisee s'impegna ad esporre, in luogo idoneo alla conoscibilità da parte del cliente del punto vendita, un'informativa relativa alla garanzia legale di conformità nella vendita di cui agli articoli 128 – 135 del D.Lgs. 206/2005 ("Codice del Consumo"). Bozza di tale informativa viene allegata al presente contratto nelle Procedure Operative, in apposito capitolo. Il Franchisor provvederà ad inviare eventuali aggiornamenti che si rendessero necessari all'informativa.

Oltre a quanto sopra il Franchisee s'impegna a dotarsi di apposita procedura di esecuzione della garanzia legale di conformità idonea a tutelare il cliente sia sulla base delle indicazioni fornite dalla legge sia sulla base dei provvedimenti dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito per brevità "AGCM").

Il Franchisee si impegna dunque a rispettare scrupolosamente sia le norme di cui al Codice del Consumo, sia i provvedimenti dell'AGCM. L'inosservanza grave di tali obblighi può costituire motivo di risoluzione unilaterale del presente contratto da parte del Franchisor.

⁶ 1. PREMESSA

Al fine di istruire il Franchisee al corretto rispetto della disciplina prevista dal Codice del Consumo in tema di garanzia legale di conformità, PAM Franchising con il presente documento fornisce delle indicazioni di massima per la creazione di una procedura interna al Franchisee idonea alla corretta tutela del cliente che abbia denunciato, nei termini stabiliti dalla legge, un difetto di conformità del bene acquistato.

Scopo di tale procedura quindi è fornire una linea guida sulle regole che il punto vendita deve seguire nella gestione con il cliente nei casi in cui lo stesso, in seguito all'acquisto del bene, lamenta un difetto di conformità.

2. DEFINIZIONI

2.1 Difetto di conformità

(...)

3. GESTIONE OPERATIVA DELLE NON CONFORMITÀ

NOTA: Le procedure di seguito descritte sono applicabili esclusivamente a fronte della presentazione da parte del cliente dello scontrino originale e leggibile e del prodotto di cui si sia rilevato un difetto di conformità.

23. Per i contratti già in essere a tutti gli affiliati verranno inoltrate a mezzo lettera raccomandata la citata clausola e la citata procedura.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

24. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i profili di possibile scorrettezza oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del 13 ottobre 2010. Se correttamente e implementate, infatti, tali misure risultano adeguate a rimuovere gli aspetti di eventuale contrasto con le disposizioni del Codice del Consumo.

25. In primo luogo, le Parti si sono impegnate a fornire nei siti internet e all'interno dei punti vendita un'informazione ampia e completa, tale da consentire ai consumatori un'adeguata conoscenza del regime della garanzia legale di conformità, indispensabile ai fini di un esercizio consapevole dei diritti loro spettanti in relazione all'acquisto di beni di consumo.

26. Vanno, inoltre, rilevate la tipologia e l'efficacia degli interventi proposti per migliorare le prassi commerciali relative alla prestazione della garanzia legale di conformità, attraverso una puntuale e dettagliata esplicitazione delle procedure di gestione dell'assistenza post-vendita, con espressa indicazione dei tempi ragionevolmente necessari al suo espletamento. A tale riguardo va, in primo luogo, apprezzato il fatto che vengano predefinite e rese note *ex ante*, e comunque al momento della richiesta di assistenza, le modalità attraverso le quali il professionista presterà la garanzia legale, con l'indicazione del periodo di tempo previsto per la riparazione.

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

28. Inoltre, è ragionevole presumere che l'accresciuta informativa sui diritti garantiti *ex lege* possa stimolare una maggiore consapevolezza dei consumatori anche con riguardo ai prodotti loro offerti dal venditore al fine di prolungare nel tempo alcuni servizi di assistenza post-vendita. Anche a questo riguardo le misure proposte chiariscono in modo soddisfacente la natura, il contenuto e l'effettivo periodo di validità dei

Nel caso di prodotti voluminosi (lavatrici, frigoriferi ecc.) il Direttore di punto vendita, o, persona delegata, attiverà il Centro Assistenza che dovrà recarsi per il ritiro presso l'abitazione del cliente.

3.1 Verifiche preliminari

(...)

3.2 Gestione operativa

3.2.1 Acquisto di prodotto non conforme avvenuto nei sei mesi precedenti alla data del reclamo.

I seguenti rimedi devono essere esperiti dal punto vendita a fronte della dimostrazione da parte del cliente dell'effettivo acquisto e della data dello stesso e a seguito della consegna del prodotto difettoso per la sua sostituzione o riparazione.

3.2.1.1 Sostituzione

Se l'acquisto del prodotto non conforme è avvenuto da meno di 24+2 mesi, il cliente può chiedere la sostituzione del prodotto.

Qualora il cliente chiedesse la sostituzione del prodotto, il personale del punto vendita dovrà ritirare il prodotto non conforme e sostituirlo, ove possibile, quanto prima e comunque in tempi brevi con altro uguale senza addebiti o costi aggiuntivi per il cliente medesimo.

All'atto della sostituzione del prodotto il personale del punto vendita dovrà: (...)

3.2.1.2 Rimborso

Se la sostituzione non fosse possibile o fosse possibile in tempi lunghi, il cliente avrà diritto al rimborso integrale del prezzo pagato. (...)

3.2.1.3 Riparazione

Si darà luogo alla riparazione del prodotto entro 90 giorni di tempo se esiste un Centro di Assistenza Tecnico autorizzato dal produttore (detto più brevemente "CAT"). Qualora ciò sia impossibile si dovrà necessariamente procedere con la sostituzione o il rimborso come riportato nei paragrafi precedenti. (...)

3.2.2 Acquisto di prodotto non conforme avvenuto da più di sei mesi ma da meno di due anni precedenti alla data del reclamo

Nel caso in cui l'acquisto sia effettuato da più di sei mesi ma meno di 24+2 mesi valgono le regole che precedono se il cliente sceglie l'opzione rimborso o sostituzione mentre nel caso scelga l'opzione riparazione vale quanto segue.

Riparazione

Il personale del punto vendita dovrà fornire al cliente l'indirizzo del CAT a cui portare il prodotto non conforme a riparare. (...)

3.3 Garanzie convenzionali del produttore

Eventuali garanzie convenzionali rilasciate dalle ditte produttrici, risultanti da tagliandi o documenti presenti all'interno delle confezioni dei prodotti, dovranno essere azionate direttamente dal cliente medesimo ed esclusivamente nei confronti del produttore, prendendo eventualmente contatto diretto con il Centro assistenza autorizzato e senza il coinvolgimento o il tramite del punto vendita che resta estraneo a tale tipo di garanzia ed alla sua gestione.

3.4 Cartellonistica

All'interno del punto di vendita deve essere apposto in posizione facilmente visibile alla clientela l'apposito cartello informativo sui diritti e facoltà del consumatore in tema di garanzia legale dei beni di consumo.

servizi di assistenza aggiuntivi, specificandone la diversità e complementarietà rispetto al regime della garanzia legale di conformità.

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

30. Con specifico riferimento agli impegni volti ad assicurare l'attuazione degli impegni anche da parte delle imprese operanti in *franchising* sotto i marchi del gruppo, questi sono inoltre tali da assicurare il raggiungimento dei medesimi obiettivi di tutela dei consumatori anche da parte di professionisti che non sono parti del procedimento, elevando lo standard di diligenza dell'intera rete distributiva del gruppo.

31. 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 Gruppo PAM S.p.A. in proprio e in nome e per conto delle società controllate Pam Panorama S.p.A., IN'S mercato S.p.A. e Pam Franchising S.r.l, che fanno parte integrante del presente provvedimento, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, inoltre, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Gruppo PAM S.p.A. e delle società controllate Pam Panorama S.p.A., IN'S mercato S.p.A. e Pam Franchising S.r.l;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Gruppo PAM S.p.A. e delle società controllate Pam Panorama S.p.A., IN'S mercato S.p.A. e Pam Franchising 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 dalla stessa società proposti in data 14 marzo 2011;

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 Gruppo PAM S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità delle modalità di attuazione degli impegni.

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

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

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

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

Ai sensi dell'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
