

PS6043 - IPER-PRODOTTI IN GARANZIA

Provvedimento n. 22375

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 la sede della società Iper Montebello 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 da Finiper S.p.A., Iper Montebello S.p.A. e Iper Orio S.p.A. (di seguito anche, le Parti o i professionisti) in data 20 dicembre 2010, successivamente integrati in data 14 gennaio, 2 febbraio, 15 febbraio e 1 marzo 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. La società Finiper S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Milano (MI), svolge attività di gestione e coordinamento tecnico e finanziario di società, imprese od enti appartenenti al Gruppo Finiper. Più specificamente essa gestisce la pubblicità comune e l'immagine del gruppo, fornendo, tra l'altro, assistenza commerciale, con particolare riferimento a convenzioni, accordi e contratti di acquisto di prodotti e beni di largo consumo, alimentari e non alimentari. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009, presenta un utile di esercizio superiore ai 18 milioni di euro.

2. La società Iper Montebello S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. Tale società, con sede legale a Milano (MI), è controllata da Finiper e svolge attività di commercio al dettaglio, anche elettronico, di generi alimentari e non quali computer, attrezzature per le telecomunicazioni e apparecchi elettrodomestici. Essa opera sia attraverso la propria catena di punti vendita ad insegna "*Iper - La grande P*", sia attraverso la sezione dedicata alla prenotazione/vendita *on-line*, del sito *internet www.iper.it*. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009, presenta una perdita di esercizio superiore ai 49 milioni di euro.

3. La società Iper Orio S.p.A., in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale in Milano (MI), svolge attività di commercio al dettaglio di generi alimentari e non quali computer, attrezzature per le telecomunicazioni e apparecchi elettrodomestici. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009, presenta una perdita di esercizio superiore ai 200.000 euro.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

4. Il procedimento concerne le condotte tenute dalle Parti in ordine alle modalità di applicazione del regime di "*Garanzia legale di conformità e garanzie commerciali per i beni di consumo*" - di cui agli articoli 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 sito *internet www.iper.it*.¹

5. Più in particolare il procedimento riguarda le seguenti condotte²:

i) le informazioni ambigue e/o carenti fornite ai consumatori - sia attraverso il sito *internet www.iper.it* dei professionisti che, specificamente, presso i rispettivi punti vendita al momento della richiesta di assistenza da parte del consumatore - in relazione alla garanzia legale di conformità, con riguardo a oggetto, durata, limiti e condizioni dell'assistenza *post* vendita in caso di difetto di conformità dei beni di consumo acquistati ed ai relativi termini di copertura;

ii) le modalità di prestazione della garanzia legale e, specificamente, la violazione dell'obbligo legale di fornire la dovuta assistenza *post* vendita, veicolata attraverso il rifiuto di sostituzione e/o riparazione del bene, con conseguente dirottamento dei consumatori verso i Centri di Assistenza Tecnica (di seguito, anche CAT) del produttore del bene in virtù della garanzia convenzionale offerta da quest'ultimo.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

6. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo³ e alla luce delle segnalazioni pervenute nel periodo aprile 2009 – giugno 2010,⁴ in data 13 ottobre 2010 è stato avviato il procedimento istruttorio PS6043 nei confronti dei professionisti.

7. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte delle Parti potessero integrare una o più violazioni degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *g)*, e 22, commi 1 e 2, 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 articoli 24 e 25, comma 1, lettera *d)*, del Codice del Consumo.

8. La comunicazione di avvio del procedimento⁵ è stata notificata alle Parti in data 20 ottobre 2010, contestualmente all'esecuzione di un accertamento ispettivo presso la sede del professionista Iper Montebello S.p.A.⁶ deliberato dall'Autorità in data 13 ottobre 2010.

9. I professionisti, in data 20 dicembre 2010, hanno depositato una propria proposta di assunzione di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento, successivamente integrata in data 14 gennaio, 2 febbraio, 15 febbraio e 1 marzo 2011. Il 17 gennaio 2011, presso la sede dell'Autorità, si è tenuta l'audizione delle Parti.

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

12. In data 21 marzo 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 7 aprile 2011.

¹ Si evidenzia che la registrazione del dominio *web www.iper.it* è stata rinnovata nel 2007 ad opera della società Finiper S.p.A.. A far data dal 29 novembre 2010, invece, il suddetto dominio *web* risulta essere registrato, anche formalmente, a nome della società Iper Montebello S.p.A..

² L'esistenza di tutti i comportamenti descritti si ricava sia dalle segnalazioni fatte pervenire da parte di alcuni consumatori, che dal contenuto del sito Internet dei professionisti coinvolti nel procedimento istruttorio PS6043, all'indirizzo *http://www.iper.it*.

³ Il riferimento è, in particolare, ad alcune pagine web acquisite agli atti del procedimento, in data 11 ottobre 2010, nonché alla risposta di Iper Montebello s.p.a. alla richiesta di informazioni avanzata dall'Autorità in data 22 ottobre 2009 (Cfr. docc. nn. 4, 5 e 10 dell'indice del fascicolo PS6043).

⁴ Cfr. docc. nn. 1, 3, 7 e 9 dell'indice del fascicolo PS6043.

⁵ In tale sede è stata formulata ai professionisti, 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 le Parti hanno risposto in data 10 novembre 2010, presentando altresì istanza di accesso agli atti, ai sensi dell'art. 11, comma 10, del Regolamento.

⁶ Tale accertamento ispettivo è stato autorizzato dall'Autorità, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, nell'adunanza del 13 ottobre 2010.

2) *Gli impegni del professionista*

13. Le Parti hanno presentato una propria proposta di assunzione impegni⁷ 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 ad insegna "Iper La Grande I".

14. Gli impegni hanno ad oggetto l'adozione di misure volte a modificare in via permanente e senza alcuna limitazione temporale le proprie condotte commerciali, 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 dell'informativa in merito alla natura e alle caratteristiche dei servizi aggiuntivi di assistenza offerti a titolo oneroso, soprattutto con riguardo ai rapporti tra tali coperture e quelle dovute *ex lege* dal venditore⁸.

15. L'ambito applicativo dei predetti impegni si estende a tutti i beni di consumo cui si applica la garanzia legale di conformità⁹.

16. Di seguito si procede ad una descrizione degli impegni assunti dalle Parti – che nella loro versione finale fanno parte integrante del presente provvedimento – mediante i quali esse hanno inteso colmare i profili di scorrettezza contestati con l'avvio del procedimento istruttorio.

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

17. I professionisti si sono impegnati a realizzare un'estesa campagna informativa volta ad illustrare ai consumatori il regime di garanzia legale, fornendo al riguardo specifiche indicazioni. La campagna informativa che si svolgerà anche all'interno dei punti vendita dei professionisti ed avrà inizio entro il 30 aprile 2011¹⁰ consisterà nell'adozione delle seguenti misure:

a) l'esposizione all'interno di ciascun punto vendita, in corrispondenza delle postazioni dedicate all'accoglienza del cliente e delle aree preposte all'assistenza *post* vendita, di cartelli (formato 100 x 70 cm) in cui verranno riportate le informazioni essenziali in materia di garanzia legale di conformità¹¹;

b) la messa a disposizione del consumatore di volantini¹² informativi (in formato A4) contenenti una descrizione dettagliata sulla garanzia legale che verranno collocati nelle postazioni dedicate all'accoglienza del cliente, al servizio di assistenza *post* vendita dei beni di consumo e presso il c.d. Centro Servizi¹³;

c) la consegna al consumatore, limitatamente alle casse dedicate alla vendita di prodotti elettronici, al momento dell'acquisto, di un opuscolo informativo¹⁴ (in formato A5), contenente la descrizione dettagliata della garanzia legale di conformità e la descrizione delle modalità per la leggibilità e la corretta conservazione del corrispondente scontrino;

d) l'esposizione, presso ogni cassa di ciascun punto vendita Iper La Grande I, di una comunicazione fissa¹⁵ con cui si ricorda ai consumatori l'esistenza della garanzia legale di conformità. In particolare, con la stessa

⁷ Cfr. i documenti nn. 25, 27, 34, 35 e 36 dell'indice del fascicolo PS6043.

⁸ Si tratta di un aspetto ulteriore rispetto alle contestazioni effettuate nella comunicazione di avvio del procedimento.

⁹ In particolare, all'interno dei punti vendita delle Parti, la garanzia legale di conformità trova applicazione rispetto ai prodotti commercializzati nei reparti "Bazar 3" e "Bazar 8", appartenenti alle seguenti categorie merceologiche: a) informatica (personal computer, monitor, stampanti e relativi accessori); b) elettrodomestici (grandi e piccoli elettrodomestici con i relativi accessori, cc.dd. «g.ed.» e «p.ed.»); c) immagine e suono (televisori, periferiche per televisori, impianti audio, autoradio, navigatori satellitari, audio-video portatili, macchine fotografiche, videocamere, e i relativi accessori); d) comunicazione (telefonia, fissa e mobile, e i relativi accessori); e) AV registrati (compact disc, dvd, videogiochi, brd disc); f) consolle/SW (consolle e relativi accessori, videogame e software); g) ferramenta; h) casalinghi; i) giocattoli; l) articoli e accessori per il giardinaggio; m) accessori per auto; n) articoli per il campeggio o per lo sport/fitness.

¹⁰ Tale tempistica attiene all'esposizione del materiale informativo presso i punti vendita "Iper La Grande I". Per quanto concerne la gestione informatica dell'attività post-vendita, essa verrà implementata entro il 15 maggio 2011.

¹¹ Cfr. allegato n. 1, del documento n. 34, dell'indice del fascicolo PS6043.

¹² Il professionista ha anche fornito copia dei testi integrali dei flyer informativi che saranno utilizzati per effettuare la campagna in questione (allegato n. 2, del documento n. 34, dell'indice del fascicolo PS6043).

¹³ Il Centro Servizi, presente in tutti i punti vendita dei professionisti, è generalmente ubicato in prossimità dei reparti "Bazar 3" e "Bazar 8", configurandosi come una postazione fissa ad alta visibilità, che si occupa delle attività accessorie alla distribuzione.

¹⁴ Tale opuscolo (allegato n. 3, del documento n. 34, dell'indice del fascicolo PS6043) contiene le medesime informazioni contenute nel sito Internet www.iper.it e nei flyer. Esso presenta la forma di un libretto e consente la conservazione, al suo interno, dello scontrino di acquisto.

¹⁵ Cfr. allegato n. 4, del documento n. 34, dell'indice del fascicolo PS6043.

viene operato un rinvio al materiale informativo disponibile presso le postazioni dedicate all'accoglienza del cliente, al servizio di assistenza *post vendita* e presso il Centro Servizi.

18. Di seguito si riporta il testo dei volantini (formato A4), nonché dei *cartelli* (formato 70x100 cm) (in versione dettagliata per i *flyer* e sintetica per i *cartelli*).

I nostri impegni per la Garanzia del tuo acquisto.

GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ

Con la Garanzia Legale

Al sensi del Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), i beni di consumo che presentano un difetto di conformità non riscontrabile al momento della consegna sono coperti dalla garanzia legale di conformità.

Iper, la grande, è pertanto responsabile nei confronti del Cliente per tutti i difetti di conformità.

Quando dura la Garanzia Legale

La Garanzia Legale dura 24 mesi dalla data di consegna del bene acquistato. Il difetto di conformità deve essere denunciato a Iper dal Cliente entro due mesi dalla scoperta del difetto stesso.

Chi ha diritto alla Garanzia Legale

La Garanzia Legale può essere invocata dal consumatore, cioè a dire dal Cliente che agisca per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. Pertanto, a fini esemplificativi, la Garanzia Legale non si applica al bene acquistato con rilascio di fattura.

Cos'è il difetto di conformità

Il difetto di conformità sussiste quando si verifica una delle seguenti circostanze:

- il prodotto non è idoneo all'uso al quale deve servire abitualmente;
 - il prodotto non è conforme alla descrizione o non possiede le qualità promesse dal venditore;
 - il prodotto non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo;
 - il prodotto non è idoneo all'uso particolare voluto dal Cliente se portato a conoscenza del venditore al momento dell'acquisto.
- Il difetto di conformità non sussiste se il Cliente era a conoscenza del difetto al momento dell'acquisto, o non poteva ignorarlo con l'ordinaria diligenza. In caso di difetto di conformità riscontrato all'installazione del bene di consumo, iper, la grande, se ha effettuato l'installazione stessa ovvero se il prodotto, concepito per essere installato dal Cliente, già da questi installato in modo non corretto a causa di una carenza delle istruzioni di installazione. Qualora il difetto si manifesti entro un mese dalla data di consegna del prodotto, si presume, salvo prova contraria fornita dal venditore, che il difetto sia dovuto a un vizio di conformità già esistente a quella data.

Quali sono i diritti del Cliente

In caso di difetto di conformità, il Cliente ha diritto al ripristino, senza spese, della conformità del bene mediante, a sua scelta, la riparazione o la sostituzione a patto che la soluzione richiesta non è tecnicamente o eccessivamente onerosa rispetto all'altra.

La soluzione ritenuta "eccessivamente onerosa" quando impone al venditore spese ragionevoli rispetto alle alternative, tenendo in considerazione il valore del bene oggetto, l'entità del difetto e la possibilità di ricorrere a rimedi alternativi senza metodi incongruenti per il Cliente.

La riparazione sarà effettuata da Iper entro il termine massimo di 40 giorni dalla richiesta da parte del Cliente, qualora la riparazione o la sostituzione sia impossibile o eccessivamente onerosa, il Cliente può richiedere, a propria scelta, la riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto di acquisto. In questi casi, nel determinare l'importo della riduzione del prezzo o della somma da restituire, si dovrà tener conto dell'uso del bene.

Cosa deve fare il Cliente qualora si manifesti un difetto di conformità

Al fine di esercitare i propri diritti, il Cliente deve:

- conservare lo scontrino comprovante l'acquisto del bene presso il punto vendita Iper, la grande;
- recarsi, entro due mesi dalla scoperta del difetto di conformità, alla postazione post-vendita dell'ipercentro presso cui ha acquistato il bene, consegnando il bene non conforme;
- farvi rilasciare dalla postazione post-vendita una ricevuta che attesti l'avvenuto consegna del bene e che indichi il difetto di conformità presunto, la data entro cui il bene verrà restituito riparato, nonché il numero di telefono o l'e-mail del punto vendita Iper, la grande;
- qualora il prodotto non funzioni sin dalla prima accensione (o al D.O.A. - dead on arrival), il Cliente avrà sempre diritto alla sostituzione dello stesso se, entro 4 giorni dal suo acquisto, lo consegna al punto vendita Iper, la grande, contemporaneamente agli accessori e all'imballo originale integri.

Cosa fa Iper, la grande, per soddisfare i diritti del Cliente

Iper, la grande, procederà a:

- esaminare il prodotto al fine di verificare se il problema sia di facile e di immediata risoluzione o se, al contrario, sussistano evidenti cause di esclusione della garanzia legale (ad esempio: scadenza della garanzia, manutenzione, presenza manifesta di danni preesistenti dal Cliente ecc...);
- prestare in esemplare il bene, rilasciando al Cliente una ricevuta attestante la data di consegna, il difetto di conformità presunto, la data entro cui il bene verrà restituito riparato, nonché il numero di telefono o l'e-mail del punto vendita Iper, la grande;
- inviare il prodotto non conforme per le eventuali riparazioni presso il Centro Assistenza tecnica autorizzato dal produttore;
- monitorare i casi di riparazione del bene presso il Centro Assistenza tecnica autorizzato.

In ogni caso, Iper, la grande, si impegna a far eseguire la riparazione del bene entro il termine massimo di 40 giorni dalla data di consegna del bene al punto vendita e, comunque, entro l'addebito di alcun costo per il Cliente.

Qualora entro il prodotto termine il prodotto non sia restituito al Cliente riparato, Iper, la grande, il sostituirlo il bene non conforme con uno nuovo di marca, modello, caratteristiche e prestazioni identiche a quello del prodotto difettoso e non riparato, nel caso in cui non sia possibile effettuare la sostituzione del prodotto non conforme (ad esempio, perché non è disponibile la produzione). Iper, la grande, si impegna a consegnare in sua vece un nuovo prodotto di equivalenti o superiori caratteristiche e prestazioni.

nel caso in cui il Cliente si rivolga direttamente al Centro Assistenza tecnica autorizzato (ad esempio, su richiesta del produttore ovvero qualora la consegna del bene al punto vendita per via difettosa), quest'ultimo informerà il punto vendita della problematica affinché Iper, la grande, possa monitorare lo stato di riparazione del bene da parte del Centro Assistenza tecnica e il rispetto della Garanzia Legale.

Garanzia Convenzionale

L'esclusiva garanzia Convenzionale del Produttore vi aggiunge, ma non sostituisce né limita la Garanzia Legale, che spetta di diritto al Cliente.



www.iper.it

SEMPRE ATTENTI ALLE TUE RAGIONI

**I nostri impegni per la
Garanzia del tuo acquisto.**

La Garanzia Legale

Che cos'è?
**E' l'assunzione di responsabilità della Grande i
per i difetti di conformità eventualmente presenti
nei prodotti al momento della vendita.**

Quanto dura?
24 mesi, più 2 per segnalare il difetto.

Che cosa mi serve per beneficiarne?
Lo scontrino di acquisto.

Entro quanto tempo riavrò il prodotto?
**Al più presto possibile e, in caso
di riparazione, entro 40 giorni.**

**Trovi tutto il materiale informativo
al banco accoglienza.**



The advertisement features a central image of two hands shaking, symbolizing agreement or warranty. The text is presented in a clean, sans-serif font, with key terms and questions in bold. The background is a light, neutral color, and the overall layout is professional and clear.

19. Le Parti, altresì, provvederanno ad inserire nel menu principale dell'home page del sito istituzionale www.iper.it, un apposito link denominato "Garanzia legale", cliccando sul quale si aprirà una finestra contenente una descrizione dettagliata della Garanzia Legale stessa. Analogo link verrà creato nella sezione "Tecnoutlet" del sito, dedicata alla vendita *on-line*, mediante il quale si avrà accesso alla medesima informativa.

20. Infine, nell'ambito del processo di acquisto *on-line* nella sezione *Tecnoutlet*, verrà inserito un link di rimando all'informativa sulla garanzia legale di conformità sia nelle pagine contenenti il c.d. "riepilogo d'ordine" che all'interno della *e-mail* inviata ai consumatori per confermare l'avvenuto acquisto *on-line*. Tale informativa sarà anche dettagliatamente descritta nella ricevuta elaborata dal sistema informatico e necessaria per il ritiro del prodotto. I professionisti si sono impegnati ad attuare gli impegni descritti al punto 19 e 20 a far data dal 1° marzo 2011.

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, le Parti si impegnano a:

a) modificare le linee guida¹⁶ relative agli aspetti applicativi e alle modalità di gestione dell'assistenza *post* vendita, prevedendo espressamente: 1) l'obbligo per il punto vendita di prendere in consegna il prodotto non conforme entro il termine di 26 mesi dall'acquisto (24 mesi di durata della garanzia, più 2 mesi dalla scoperta del difetto); 2) il termine massimo di 40 giorni per la riparazione del bene non conforme; 3) la sostituzione del bene, nel caso in cui trascorra inutilmente il termine di 40 giorni dalla data di consegna dello stesso al punto vendita; 4) la procedura da seguire nel caso in cui il cliente si rivolga direttamente al CAT (ad esempio, quando il prodotto sia di grandi dimensioni o quando ciò sia richiesto dal produttore); 5) il rilascio al consumatore di una ricevuta con l'indicazione, tra l'altro, del termine massimo per la riparazione nonché del numero telefonico o della *e-mail* del punto vendita;

b) completare l'installazione, in tutti i punti vendita, di postazioni¹⁷ dedicate all'attività di assistenza *post* vendita;

c) rendere disponibile a tutti gli ipermercati il *software* “Logicat”¹⁸ o altro *software* analogo, che permette la gestione informatica dell'attività di assistenza *post* vendita e il costante monitoraggio di tutte le richieste di riparazione¹⁹;

d) estendere a tutti gli ipermercati la prassi che prevede, all'atto della presentazione del bene con un difetto di conformità, della consegna al cliente di una ricevuta indicante: 1) il presunto difetto di conformità; 2) la data entro cui il bene deve essere restituito/riparato (corrispondente al termine di 40 giorni) e 3) il numero telefonico o la *e-mail* del punto vendita; 4) la descrizione dettagliata dell'informativa sulla Garanzia Legale di conformità²⁰;

e) modificare l'art. 9 delle “*Condizioni di vendita*” - che all'epoca della presentazione degli impegni era rubricata “*Garanzia*” -, nella sezione “*Cliccasconti tecnoutlet*” del sito *internet* www.iper.it, dando risalto ai diritti del consumatore con riguardo alla garanzia legale di conformità, nonché evidenziando i profili che la distinguono dalla garanzia convenzionale²¹.

22. I professionisti si sono impegnati ad attuare gli impegni *sub a), b) ed e)* a far data dal 1° marzo 2011 e quelli *sub c) e d)* entro il 15 maggio 2011.

Gli impegni di cui al punto iii) “i servizi aggiuntivi di assistenza”

23. Le Parti offrono a pagamento dei servizi aggiuntivi di assistenza denominati “*Garanzia Acquisti Sicuri*”²² e “*Garanzia Cellulare Sicuro*”²³. Tali servizi vengono erogati in forza di contratti stipulati tra i professionisti ed una compagnia di assicurazione. In relazione a tali servizi, i professionisti si impegnano a:

a) chiarire la natura, la durata e il contenuto del servizio aggiuntivo a pagamento denominato “*Garanzia Acquisti Sicuri*”. In particolare, nella nuova *brochure* di presentazione del servizio verrà sostituito il termine garanzia con il termine “*copertura*” e/o “*protezione/copertura aggiuntiva*” o altri termini analoghi, nonché verrà specificato che il servizio offerto si aggiunge alla garanzia legale di conformità e non sostituisce quest'ultima;

¹⁶ Tali linee guida 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. Le Parti ne hanno fornito anche copia nel corso del procedimento istruttorio (allegato n. 10, del documento n. 34, dell'indice del fascicolo PS6043)

¹⁷ Presso dette postazioni, il consumatore può: chiedere informazioni, ottenere chiarimenti sulla garanzia legale di conformità e sulle altre garanzie o servizi assicurativi forniti dal produttore o dal venditore, restituire il bene ritenuto non conforme, nonché monitorare lo stato dei lavori di riparazione.

¹⁸ Cfr. documento n. 24 “*manualeLogicat.pdf*”, contenuto, a sua volta, nel documento n. 15, dell'indice del fascicolo PS6043.

¹⁹ Al momento della presentazione degli impegni, le Parti hanno evidenziato che il *software* “Logicat” risulta già operativo in 21 punti vendita su 26.

²⁰ Cfr. la versione integrata dell'allegato n. 11 al documento n. 35 dell'indice del fascicolo PS6043.

²¹ Cfr. allegato n. 12 al documento n. 34 dell'indice del fascicolo PS6043.

²² Il servizio “*Garanzia Acquisti Sicuri*” si dirige a tutti i prodotti commercializzati (ad eccezione dei telefoni cellulari) nei punti vendita con insegna “Iper- La grande I” e si differenzia, in base al valore d'acquisto del bene, in quattro distinte fasce assicurative di copertura (a) fino a 50 euro; (b) tra 50 a 100 euro; (c) tra 100 e 150 euro; (d) tra 150 a 250 euro. Tale servizio prevede il rimborso a mezzo “buono spesa” del prezzo pagato dal cliente nel caso in cui il bene acquistato presenti difetti di fabbricazione tali da impedirne il normale funzionamento e che si verificano nel periodo immediatamente successivo alla scadenza della garanzia legale e fino a 48 mesi dall'acquisto stesso. .

²³ Il servizio “*Garanzia Cellulare Sicuro*”, si dirige ai telefoni cellulari e si differenzia, in base al valore d'acquisto dell'apparecchio telefonico, in tre distinte fasce assicurative di copertura (a) fino a 150 euro; (b) tra 150 a 300 euro; (c) tra 300 a 500 euro. Tale servizio prevede un indennizzo al cliente nei casi di danneggiamento e/o furto del cellulare e/o uso fraudolento della *sim card*.

b) chiarire la natura, la durata e il contenuto del servizio aggiuntivo a pagamento denominato “*Garanzia Cellulare Sicuro*”. In particolare, nella nuova *brochure* di presentazione del servizio verrà sostituito il termine garanzia con il termine “*copertura*” o “*copertura assicurativa*” o altri termini analoghi e verrà specificato che il servizio offerto si aggiunge alla garanzia legale di conformità e non sostituisce quest'ultima.

24. Le Parti si sono impegnate ad implementare la distribuzione delle nuove *brochure* nei punti vendita Iper entro il 30 maggio 2011.

25. Riguardo, invece, ad ulteriori servizi aggiuntivi di assistenza che le Parti offrono in cooperazione con un soggetto terzo²⁴, promossi attraverso la diffusione di apposite *brochure* illustrative²⁵, i professionisti hanno formalmente aderito al contenuto degli impegni precedentemente assunti dal medesimo soggetto nel procedimento PS1907, resi obbligatori con la delibera n. 21452 del 5 agosto 2010²⁶.

26. In proposito, le Parti si sono impegnate, anche con riferimento a nuovi eventuali servizi aggiuntivi della medesima natura: ad eliminare ogni riferimento ai termini “*garanzia*” e/o “*estensione*” nella denominazione dei prodotti; a specificare che i servizi offerti sono una forma di estensione nel tempo dei servizi di assistenza tecnica con caratteristiche identiche a quelle della garanzia del produttore; a specificare che si tratta di servizi aggiuntivi rispetto alla garanzia legale di conformità.

27. L’attuazione degli impegni di cui ai precedenti punti *i*), *ii*) e *iii*) riguarda l’intera rete di punti vendita operante ad insegna “*Iper - La grande I*”.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

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

29. In primo luogo, i professionisti si sono impegnati a fornire ai consumatori, sia sul proprio sito *internet* che 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 alle scelte di consumo che intendano realizzare.

30. 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 dai professionisti 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 le Parti daranno attuazione alle suddette prescrizioni, con l’indicazione del periodo di tempo previsto per la riparazione.

31. A seguito dell’implementazione delle misure proposte dai professionisti, 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.

²⁴ Nel caso di specie, con la società Estendo S.p.A..

²⁵ La società Estendo S.p.A., offre una vasta gamma di servizi, contraddistinti da differenti denominazioni (base, plus, confort, gold, plasma) e da distinti colori (azzurro, rosso, verde, oro) a seconda dell’ampiezza della copertura assicurativa fornita e del tipo di prodotto a cui gli stessi si dirigono.

²⁶ Cfr. in Bollettino n. 31/2010. In proposito, i professionisti, hanno comunicato che Estendo S.p.A., società erogatrice del servizio, ha già provveduto, in ottemperanza ai citati impegni, a: a) modificare il nome del servizio offerto “L’estensione di garanzia fino a 5 anni” in “L’assistenza per 1/2/3/4/5 anni in più”, eliminando ogni riferimento ai termini “garanzia” e/o “estensione”; b) specificare che il servizio offerto è una forma di estensione nel tempo dei servizi di assistenza tecnica con caratteristiche identiche a quelle della garanzia del produttore; c) specificare che si tratta di un servizio aggiuntivo rispetto alla garanzia legale di conformità.

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

33. Con specifico riferimento agli impegni dei professionisti, volti ad assicurare l'attuazione degli stessi da parte di tutte le imprese operanti sotto l'insegna "*Iper - La grande I*", essi sono suscettibili di accrescere l'efficacia delle misure proposte, ampliando significativamente il numero di consumatori e le occasioni di consumo interessati dalla loro concreta applicazione.

34. 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 e un'efficace e tempestiva fruizione delle relative prestazioni.

35. 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 Parti, 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 delle Parti;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società Finiper S.p.A., Iper Montebello S.p.A. e Iper Orio S.p.A., 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 20 dicembre 2010, successivamente integrati in data 14 gennaio, 2 febbraio, 15 febbraio e 1 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 le società Finiper S.p.A., Iper Montebello S.p.A. e Iper Orio S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità delle modalità di attuazione degli impegni.

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

i) i professionisti non diano 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 dai professionisti 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
