

PS6044 - ELDO-PRODOTTI IN GARANZIA

Provvedimento n. 22376

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 maggio 2011;

SENTITO il Relatore Professor Antonio Barucci;

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 Eldo Italia 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 17 novembre e 23 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. LA PARTE

1. La società Eldo Italia S.p.A. (in seguito anche Eldo) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del *Codice del Consumo*. La società, con sede legale a Orta di Atella (CE), svolge attività di commercio al dettaglio di computer, periferiche, attrezzature per le telecomunicazioni, elettronica di consumo audio e video, elettrodomestici. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009, presenta ricavi per 250 milioni di euro.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. 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.

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

i) le informazioni ai consumatori in merito al contenuto ed esercizio del diritto alla garanzia legale in caso di difetto di conformità dei beni di consumo acquistati¹;

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 bene²;

¹ Sul sito Internet del professionista, nella sezione accessibile direttamente dall'home page, attraverso il link intitolato "Condizioni di vendita", venivano fornite contestualmente e indistintamente informazioni sulla garanzia convenzionale del produttore e poi sulla garanzia di 24 mesi, senza tuttavia specificare a chi richiederla. In particolare, al punto A si descriveva la garanzia convenzionale del produttore, per la quale era predisposta anche documentazione sul sito www.eldomegasstore.it in un'apposita area e si precisava che "Se, a seguito di intervento da parte di un Centro Assistenza Autorizzato, il difetto dovesse risultare non coperto dalla garanzia convenzionale del produttore, al Cliente saranno addebitati gli eventuali costi di verifica e ripristino richiesti dall'Assistenza Autorizzata, nonché i costi di trasporto se sostenuti da ELDO ITALIA S.p.a.". Al punto B), senza precisare le modalità di prestazione, si scriveva: "La garanzia di 24 mesi ai sensi del D. L. 206/2005 si applica al prodotto che presenti un difetto di conformità, purché lo stesso sia stato utilizzato correttamente, nel rispetto della sua destinazione d'uso e di quanto previsto nella documentazione tecnica allegata. Tale garanzia è riservata solo al Consumatore privato". Ancora, si precisava che "I tempi di sostituzione o eventuale riparazione del prodotto dipendono esclusivamente dal produttore. ... Nessun danno può essere richiesto a ELDO ITALIA S.p.a. per eventuali ritardi nell'effettuazione di riparazioni o sostituzioni di prodotti in garanzia."

² In particolare, il professionista avrebbe, in alcuni casi, rifiutato di applicare la disciplina della garanzia legale di conformità e invitato il consumatore a rivolgersi direttamente ai Centri di Assistenza (di seguito anche CAT) del produttore del bene difettoso (punti vendita

iii) le informazioni fornite al consumatore in merito alla natura e al contenuto dei servizi 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.)³;

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

4. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e alla luce di alcune segnalazioni pervenute, in data 6 ottobre è stato avviato il procedimento istruttorio PS6044. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Eldo Italia 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.

5. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione della fattispecie oggetto di esame, in data 14 ottobre 2010 sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede del professionista.

6. Con nota pervenuta in data 17 novembre 2010, il professionista Eldo ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento, integrati e modificati con nota pervenuta il 23 dicembre 2010. In data 14 gennaio 2011 si è quindi svolta un'audizione della Parte

7. In data 19 gennaio 2011, l'Autorità ha deliberato di prorogare di sessanta giorni il termine di conclusione del procedimento.

8. Successivamente Eldo ha ulteriormente precisato e integrato i propri impegni con note pervenute in data 25 gennaio e 4 marzo 2011.

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

10. Eldo ha infine trasmesso in versione consolidata i propri impegni con nota pervenuta in data 14 marzo 2011.

11. 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

12. Con nota pervenuta in data 14 marzo 2011, il professionista ha 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.

13. Di seguito si procede ad una trascrizione degli impegni proposti dal professionista, che, nella loro versione finale, fanno parte integrante del presente provvedimento

14. Tali impegni prevedono l'adozione di misure con riferimento alle tre aree oggetto di indagine nel presente procedimento:

i) informativa ai consumatori sulla "garanzia legale di conformità";

ii) modalità di prestazione della "garanzia legale di conformità";

iii) iii) informativa ai consumatori sui servizi aggiuntivi di assistenza.

In particolare, gli impegni di cui ai punti i) e iii) saranno compiutamente implementati con la massima priorità compatibilmente con la tempistica tecnica necessaria alla realizzazione delle varie iniziative e, comunque, non oltre 20 giorni dalla notifica del procedimento di chiusura dell'istruttoria adottato ai sensi

di Roma Cinecittà Due, Aprilia e Napoli Via Cinthia), ovvero affermato la validità della garanzia per un periodo inferiore (7 giorni) rispetto a quello previsto dalla vigente normativa in materia (punto vendita di Roma, Viale Marconi).

³ Nelle informazioni fornite sul sito Internet del professionista, inoltre, si leggeva, fra l'altro, "L'estensione di garanzia su misura per il tuo acquisto", "3456 anni di tranquillità" e "Eldo, il Megastore dell'elettronica, ti dà la possibilità di prolungare nel tempo i benefici della garanzia convenzionale del produttore acquistando L'ESTENSIONE DI GARANZIA "Estendo". Sullo stesso sito Internet, infine, veniva proposto l'acquisto di servizi indicati come "ESTENSIONE DI GARANZIA DI 2 ANNI ON-SITE (PER UN TOTALE DI 3 ANNI DI COPERTURA ON-SITE SE AGGIUNTA AI 12 MESI STANDARD)".

dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo. Invece, gli impegni di cui al punto ii), che richiedono interventi più complessi sui sistemi informatici e sulle procedure gestionali, verranno realizzati con la massima priorità e non oltre 90 giorni dalla notifica del procedimento di chiusura dell'istruttoria adottato ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo.

i) informazioni ai consumatori sulla “garanzia legale di conformità”

15. Al fine di rendere edotti i consumatori in merito ai diritti loro spettanti in base alla garanzia legale, ELDO si impegna ad assumere le seguenti misure:

- presso i punti vendita sarà messo a disposizione dei consumatori un volantino⁴, in cui viene riportata un'informativa sulla garanzia legale di conformità e sulle modalità per esercitare tale diritto. Il medesimo

⁴ Si riporta di seguito il testo del volantino:

“Il D. Lgs. 206/2005 (“Codice del Consumo”), agli articoli 128-135, regola la Garanzia Legale nella vendita e assicura un elevato livello di tutela per i consumatori e per gli utenti.
La garanzia si applica esclusivamente ai consumatori.
Per consumatore, deve intendersi qualsiasi persona fisica che, nel contratto, agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.
La garanzia non può invece essere fatta valere da professionisti o imprese che acquistano i prodotti con fattura o partita IVA.
GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ
ELDO è responsabile nei confronti del consumatore, per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene che si manifesti fino a due anni dalla consegna del bene stesso – il difetto deve essere denunciato dal consumatore ad ELDO entro due mesi dalla scoperta.
Per conformità del CONTRATTO DI VENDITA (art.129) si intende che il bene di consumo:
a) sia idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo;
b) sia conforme alla descrizione fatta dal venditore e possieda le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello;
c) presenti le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo, che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura del bene e, se del caso, delle dichiarazioni pubbliche sulle caratteristiche specifiche dei beni fatte al riguardo dal venditore, dal produttore o dal suo agente o rappresentante, in particolare nella pubblicità o sull'etichettatura;
d) sia altresì idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore e che sia stato da questi portato a conoscenza del venditore al momento della conclusione del contratto e che il venditore abbia accettato anche per fatti concludenti.
Nel caso di difetto di conformità correttamente denunciato entro i termini, il consumatore HA DIRITTO (art.130):
- In Via Primaria, alla riparazione o sostituzione del prodotto, a Sua scelta, purché il rimedio richiesto non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- In Via Subordinata (ove i primi due rimedi risultino impossibili, ovvero non siano stati adottati tempestivamente) potrà richiedersi una riduzione del prezzo o la risoluzione del contratto.
E' da considerare eccessivamente oneroso il rimedio prescelto che imponga al venditore spese irragionevoli in confronto all'altro, tenendo conto:
a) del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità;
b) dell'entità del difetto di conformità;
c) dell'eventualità che il rimedio alternativo possa essere esperito senza notevoli inconvenienti per il consumatore.
Le riparazioni o le sostituzioni devono essere effettuate entro un congruo termine dalla richiesta del consumatore.
La Tempistica dipende dal CAT (Centro di Assistenza tecnica Autorizzato) ed è determinata anche dalla tipologia del prodotto e dalla natura del difetto.
Entro il termine massimo di 90 giorni, nel caso in cui ELDO non fosse in grado di restituire il prodotto riparato, il prodotto recante un difetto di conformità sarà sostituito con lo stesso prodotto o, qualora questo non sia più disponibile, con uno aventi pari caratteristiche e funzionalità.
LA GARANZIA CONVENZIONALE
I Produttori dei beni inseriscono nella confezione dello stesso un apposito "Certificato di Garanzia" che specifica termini e modalità per esercitare una serie di diritti nei confronti dello stesso Produttore.
Tali "garanzie convenzionali ulteriori" (artt. 128 e 133 Cod. Consumo) esercitabili nei confronti dei singoli Produttori, hanno natura volontaria, non si sostituiscono, né limitano, né escludono o pregiudicano i diritti che il Consumatore ha per legge nei confronti del Venditore.
ALTRE FORME DI ASSISTENZA
In aggiunta alla Garanzia Legale ELDO, in collaborazione con società terze, offre ai propri clienti la possibilità di acquistare un servizio che permette di prolungare l'assistenza tecnica sul prodotto alle condizioni indicate nel contratto.
Anche questo servizio non sostituisce né limita la Garanzia Legale di due anni dovuta da ELDO.
FAQ
QUANTO DURA LA GARANZIA LEGALE?
Il difetto di conformità che si manifesti entro 24 mesi dalla data di acquisto del bene deve essere denunciato dal consumatore entro 2 mesi dalla data della scoperta del difetto.
Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestino entro 6 mesi dalla consegna del bene esistessero già a tale data.
A COSA SI APPLICA LA GARANZIA LEGALE?
A tutti i prodotti che dovessero presentare difetti di conformità, ossia guasti e malfunzionamenti esistenti al momento dell'acquisto (più precisamente della consegna), anche se non riscontrabili immediatamente e che si manifestano nei successivi due anni, a patto che il prodotto stesso sia utilizzato correttamente e secondo la normale diligenza, rispettando la sua destinazione d'uso e le istruzioni indicate nella relativa documentazione tecnica.
La Garanzia Legale è riservata al Consumatore privato (sono quindi esclusi da tale ambito gli acquisti effettuati con partita IVA).
IN PRESENZA DEL DIFETTO (IL PRODOTTO NON FUNZIONA), COSA DEVE FARE IL CONSUMATORE?

sarà inoltre reso accessibile sul sito internet ELDO, ove sarà predisposto un apposito *link* ipertestuale tramite il quale sarà possibile scaricare il testo;

- in ciascun punto vendita sarà esposto un cartello a parete⁵, riassuntivo delle informazioni contenute nel volantino (inclusa l'indicazione del tempo massimo inizialmente pari a 90 giorni per la riparazione del

Il consumatore dovrà recarsi, entro due mesi dalla scoperta del difetto, presso il punto vendita ELDO direttamente al BOX ASSISTENZA consegnando:

- SCONTRINO DI ACQUISTO,
- Il prodotto preferibilmente nella sua confezione originale, completa in tutte le sue parti, unitamente agli accessori, per consentire una verifica completa del prodotto.

COSA FARÀ ELDO ?

L'Addetto all'Assistenza tecnica ELDO provvederà a:

- esaminare il prodotto per verificare se il problema sia di facile ed immediata risoluzione o se, al contrario, sussistano evidenti cause di esclusione della Garanzia Legale (ad es. scadenza del termine di copertura della garanzia, presenza manifesta di danni accidentali o procurati dal consumatore);
- registrare il prodotto ed il cliente nel sistema operativo ai fini della gestione del processo di assistenza;
- Stampare la scheda di assistenza con un codice unico di riparazione. Il codice unico di riparazione consentirà di monitorare il prodotto ed i suoi tempi di consegna.
- inviare il prodotto a spese di ELDO per le opportune verifiche e per le eventuali riparazioni presso un C.A.T. autorizzato dal produttore stesso; oppure sostituire il prodotto stesso qualora ELDO ritenga che la riparazione sia impossibile o eccessivamente onerosa;
- monitorare continuativamente lo stato della riparazione e, se necessario, sollecitare il C.A.T. a provvedere alla riparazione entro tempi congrui;
- gestire il processo logistico di rientro del prodotto dal C.A.T.

COSA ACCADE SE IL CAT DICHIARA LA MANCANZA DI UN DIFETTO DI CONFORMITÀ DEL PRODOTTO?

Qualora il CAT non riscontri la sussistenza di un difetto di conformità ed accerti che il difetto dipenda da manomissioni successive all'acquisto o da un cattivo utilizzo e/o da usura, la garanzia legale non trova applicazione.

In tal caso sarà comunicato il preventivo emesso dal CAT e, se IL CLIENTE non desidera procedere alla riparazione, gli saranno addebitate le sole spese di spedizione del prodotto tra il punto vendita e il CAT e di verifica del difetto eventualmente richieste dal CAT e debitamente documentate.

I TEMPI DI RIPARAZIONE?

Entro il termine massimo di 90 giorni, nel caso in cui ELDO non fosse in grado di restituire il prodotto riparato, il prodotto recante un difetto di conformità sarà sostituito con lo stesso prodotto o, qualora questo non sia più disponibile, con uno aventi pari caratteristiche e funzionalità.

QUANDO E' PRONTO IL PRODOTTO PER IL RITIRO?

Per conoscere lo stato della riparazione il cliente potrà contattare il numero telefonico o l'indirizzo e-mail indicati nel documento di accettazione.

ELDO informerà il consumatore con un SMS o con una telefonata quando il prodotto sarà pronto per il ritiro.

IL CLIENTE PUO' PORTARE DIRETTAMENTE IL PRODOTTO AL CAT?

Il cliente può decidere di rivolgersi autonomamente al CAT qualora ne ravvisi la convenienza.

In tale caso, il cliente dovrà informare ELDO attraverso una e-mail all'indirizzo e/o un fax al numero inviando copia della prova d'acquisto.

ELDO provvederà a monitorare la tempistica di riparazione e sosterrà le spese per quanto non coperto dalla Garanzia del Produttore, qualora il CAT accerti un difetto di conformità del prodotto in applicazione della Garanzia Legale.”

⁵ Si riporta di seguito il testo del cartello a parete:

“GARANZIA LEGALE
Che cosa è la Garanzia Legale?
La Garanzia Legale di conformità è prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.) e tutela il consumatore in caso di acquisto di prodotti difettosi.
La Garanzia Legale copre tutti i beni di consumo per 24 mesi, ELDO è responsabile nei confronti del consumatore per i difetti di conformità non riscontrabili al momento dell'acquisto e denunciati entro i 2 mesi successivi dalla data della scoperta.
Chi può usufruire della Garanzia Legale?
La Garanzia Legale è riservata al consumatore, cioè alla persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. Sono dunque esclusi da tale ambito gli acquisti effettuati da • imprenditori e professionisti (es. partita IVA).
Che cosa è il difetto di conformità?
Vi è un difetto di conformità e quindi si applica la Garanzia Legale quando il prodotto:
- non è idoneo all'uso al quale deve servire abitualmente,
- non è conforme alla descrizione
- non possiede le qualità promesse dal venditore
- non presenta le qualità e le prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo,
- non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore se portato a conoscenza del venditore al momento dell'acquisto.
Come si attiva la Garanzia Legale?
La Garanzia Legale deve essere denunciata ad ELDO entro due mesi dalla scoperta del vizio di un prodotto coperto dalla Garanzia Legale di 24 mesi, ed è necessario consegnare il prodotto ad ELDO unitamente allo scontrino d'Acquisto.
ELDO invierà il prodotto al Centro di Assistenza Tecnica Autorizzato dal produttore (CAT) per la verifica del difetto di conformità e per le eventuali riparazioni.
Entro il termine massimo di 90 giorni, nel caso in cui ELDO non fosse in grado di restituire il prodotto riparato, il prodotto recante un difetto di conformità sarà sostituito con lo stesso prodotto o, qualora questo non sia più disponibile, con uno avente pari caratteristiche e funzionalità.

prodotto) con espresso invito a leggere il volantino. Tale cartello presenterà dimensione idonea e caratteri tali da renderlo ben visibile e facilmente leggibile anche a distanza dal consumatore;

- nel portale internet Eldomegastore saranno introdotte due sezioni separate, relative alla garanzia legale e alla garanzia convenzionale del produttore, raggiungibili direttamente dalla *home page*;

- sarà modificato il testo delle Condizioni di vendita, pubblicate sul portale, introducendo due sezioni separate, relative alla garanzia legale e alla garanzia convenzionale del produttore, in cui vengono nuovamente riportate le informazioni circa il contenuto dei diritti e le modalità per il loro esercizio;

- saranno organizzati ulteriori incontri formativi per illustrare le tematiche affrontate e le novità introdotte ad esito del presente procedimento e per sensibilizzare il personale di negozio circa la tematica della garanzia legale. In particolare, i corsi verteranno sull'illustrazione del nuovo materiale informativo predisposto da ELDO, nonché sui diritti riconosciuti al consumatore dal Codice del Consumo in materia di garanzie, con espressa raccomandazione di trasferire le conoscenze acquisite ai consumatori.

ii) modalità di prestazione della garanzia legale di conformità

16. Con riguardo alle misure concernenti le modalità di prestazione della garanzia legale, ELDO intende assumere i seguenti impegni:

- ELDO stabilirà un flusso procedurale che prevede i seguenti aspetti:

i) l'obbligo per i punti di vendita di procedere al ritiro del prodotto entro 26 mesi dall'acquisto (anche se la richiesta di assistenza avviene dopo i primi sei mesi dall'acquisto), salvo i casi in cui il danno sia manifestamente ed inequivocabilmente imputabile a dolo o colpa del consumatore. In particolare, quanto alle modalità di prestazione dell'assistenza in garanzia, a fronte di richiesta di assistenza per lamentati difetti di non conformità ed in genere di qualsiasi malfunzionamento del prodotto acquistato, l'addetto rappresenterà immediatamente al consumatore la possibilità di avvalersi, senza costi, della garanzia del venditore, consegnando direttamente nel negozio il prodotto difettoso;

ii) la riparazione del prodotto rispetto al quale il CAT abbia riscontrato la sussistenza di un difetto di conformità avverrà senza costi a carico del consumatore. Nel caso in cui il CAT non riscontri un difetto di conformità, al consumatore verrà fornita tempestiva informativa in merito ai costi per procedere alla riparazione⁶.

iii) l'indicazione di un tempo massimo, pari inizialmente a 90 giorni, (salvi i casi in cui i pezzi di ricambio non siano agevolmente disponibili e/o insorgono particolari difficoltà tecniche), per la riconsegna del bene, superato il quale Eldo si impegna a sostituire il prodotto. Nel caso si proceda alla sostituzione del bene, il prodotto difettoso sarà sostituito con lo stesso prodotto o, qualora questo non sia disponibile, con uno avente pari caratteristiche e funzionalità;

iv) l'indicazione di un numero massimo di due interventi di riparazione, effettuati infruttuosamente i quali si procederà direttamente alla sostituzione del prodotto;

- sarà istituita una procedura di monitoraggio, centralizzata a livello regionale o nazionale, dello stato di avanzamento delle pratiche di assistenza, al fine di poter fornire le relative informazioni al cliente;

- sarà introdotto un servizio di customer care (tramite indirizzo e-mail e numeri telefonici) cui il consumatore possa rivolgersi anche in relazione a tutte le pratiche di assistenza;

- è stato predisposto un documento di accettazione del prodotto guasto, in cui vengono riportate le informazioni sulla procedura sopra descritta⁷.

Se il CAT verifica l'esistenza di un difetto di conformità, si procederà alla riparazione oppure alla sostituzione del prodotto, senza spese in entrambi i casi.

Se il CAT attesta che non Vi è un difetto di conformità:

ELDO comunicherà al Cliente il preventivo del CAT. Il cliente potrà dunque scegliere se effettuare o meno la riparazione a proprie spese. Le spese di trasporto e le spese di diagnosi del CAT debitamente documentate saranno a carico del cliente."

⁶ Eldo precisa al riguardo che non addebiterà alcuna spesa ai consumatori (anche nell'ipotesi di danni causati) nei casi in cui, in base ad un accordo commerciale con il CAT, non sia previsto uno specifico addebito a copertura delle spese di verifica. Viceversa, in presenza di costi vivi attinenti alla pratica di assistenza su cui il difetto di conformità non è stato riconosciuto, verranno richieste le sole spese di trasporto, nonché quelle di verifica eventualmente richieste dal CAT, debitamente documentate. Al riguardo, ELDO si riserva la possibilità in futuro di richiedere al cliente, decorsi sei mesi dalla data di acquisto, un deposito a copertura di dette spese da restituire al consumatore qualora si accerti, a seguito della verifica, che il difetto è coperto dalla garanzia legale.

⁷ Nel modulo si legge:

"Procedura di assistenza Tecnica presso il Box Assistenza ELDO.

iii) informativa ai consumatori sui servizi aggiuntivi

17. ELDO si impegna a:

- Verificare che il materiale informativo in circolazione presso i propri punti vendita relativo ai servizi di assistenza a pagamento sia quello elaborato successivamente agli impegni assunti da Estendo;
- Organizzare una sessione esplicativa delle nuove polizze Estendo, distribuendo al personale di negozio materiale formativo circa le modalità di commercializzazione dei servizi a pagamento.
- Chiarire ulteriormente nella sezione del sito internet www.eldomegastore.it dedicata alla polizza Estendo che il servizio è fornito da un soggetto terzo e che si tratta di una polizza assicurativa; in tale sezione è stato ulteriormente precisato che detto servizio “*non sostituisce, né limita la Garanzia Legale di due anni dovuta dal Venditore*”.
- Eliminare ogni riferimento al termine "Estensione garanzie" rispetto alle polizze a pagamento offerte dalla società.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

18. 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.

19. In primo luogo, la Parte si è impegnata a fornire nel proprio sito 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.

20. 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, apprezzata la specificazione che, per l'intero periodo di ventisei 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 attraverso le quali il professionista presterà la garanzia legale, con l'indicazione del periodo di tempo previsto per la riparazione.

21. A seguito dell'implementazione delle misure proposte dalla Parte, 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.

1. Accertamento dell'esistenza del difetto di conformità:

Il prodotto verrà consegnato dal Cliente al Box Assistenza di ELDO.

ELDO invierà il prodotto consegnato dal Cliente al CAT autorizzato dal fornitore.

Il CAT, in totale autonomia, certificherà la natura del difetto riscontrato.

a) Difetto di conformità: Qualora venga riscontrato da parte del CAT un difetto di conformità (così come definito ex d.lgs. 206/05) questi provvederà al ripristino della conformità del prodotto senza alcuna spesa od onere per il Cliente;

b) Difetto "Fuori Garanzia": Qualora non venga riscontrato dal CAT alcun difetto di conformità, ovvero la difettosità accertata derivi da usura, incuria, imperizia, ecc. il CAT informerà ELDO dell'eventuale costo della riparazione.

In tal caso ELDO comunicherà il preventivo al cliente che potrà scegliere se:

- accettare il preventivo proposto dal CAT, acconsentendo così alla riparazione a proprie spese del prodotto. In tal caso dovrà sottoscrivere e accettare il preventivo del CAT.

- non accettare il preventivo proposto dal CAT. In tal caso il cliente verrà invitato a ritirare il prodotto non riparato presso il punto vendita e a saldare le eventuali spese addebitate dal CAT (Trasporto e Diagnosi del difetto) debitamente documentate.

2. Termini e informazioni:

Il tempo medio di riconsegna al Cliente del prodotto è di 60 giorni. Entro il termine massimo di 90 giorni, nel caso in cui ELDO non fosse in grado di restituire il prodotto riparato, il prodotto recante un difetto di conformità sarà sostituito con lo stesso prodotto o, qualora questo non sia più disponibile, con uno aventi pari caratteristiche e funzionalità.

Nel caso siano effettuati infruttuosamente due interventi di riparazione, ELDO procederà direttamente alla sostituzione del bene.

Il cliente può verificare lo stato della Sua intervento contattando il numero.....oppure scrivendo alla mail ... fornendo il numero di accettazione indicato nel presente documento.”

22. 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.

23. 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.

24. 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 Eldo Italia S.p.A., 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 Eldo Italia S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Eldo Italia 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 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 Eldo Italia S.p.A. informi l'Autorità delle modalità di attuazione degli impegni entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera e, successivamente, entro trenta giorni dalla scadenza del termine ultimo previsto per la completa 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
