

## **PS2371 - EXPERT-PRODOTTI IN GARANZIA**

*Provvedimento n. 22397*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 maggio 2011;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

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 un accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società Expert Italy S.p.A. Consortile, Papino Elettrodomestici S.p.A. e Leso Elettrodomestici S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 19 gennaio 2011, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dai professionisti in data 25 novembre 2010, successivamente integrati in data 26 gennaio 2011 e in data 18 febbraio 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 Expert Italy S.p.A. Consortile (di seguito anche Expert Italy) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Tale società, con sede legale a Milano, è licenziataria per l'Italia dell'insegna *Expert* ed opera nello studio e nel coordinamento delle politiche di commercializzazione delle circa 200 imprese consorziate ed affiliate che si presentano con il marchio Expert.

Il bilancio della società relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009 presenta ricavi per circa 94 milioni di euro.

**2.** La società Papino Elettrodomestici S.p.A. (di seguito anche Papino Elettrodomestici) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Belpasso (CT), è attiva con vari punti vendita nella distribuzione al dettaglio di prodotti di elettronica, elettrodomestici, telefonia, foto-ottica e informatica ed è socia di Expert Italy.

Il bilancio della società relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009 presenta ricavi per circa 110 milioni di euro.

**3.** La società Leso Elettrodomestici S.r.l. (di seguito anche Leso Elettrodomestici) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Verona, è attiva con vari punti vendita nella distribuzione al dettaglio di prodotti di elettronica, elettrodomestici, telefonia, foto-ottica e informatica ed è socia di Expert Italy.

Il bilancio della società relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009 presenta ricavi per circa 17 milioni di euro.

### **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

**4.** Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dai professionisti sopra indicati, relativamente alle 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 - nella vendita di prodotti presso i punti vendita *Expert*.

**5.** 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 acquistati;
- ii) le modalità di prestazione della garanzia legale e, specificamente, il dirottamento dei consumatori ai Centri di Assistenza Tecnica (CAT) del produttore e l'effettuazione di interventi di riparazione in tempi eccessivamente lunghi<sup>1</sup>;
- iii) le informazioni fornite ai consumatori in merito alla natura, al contenuto e alla durata dei servizi di assistenza aggiuntivi offerti da Papino Elettrodomestici e da Leso Elettrodomestici in occasione della vendita dei beni di consumo, servizi presentati come estensione di garanzia, senza chiarimenti circa l'esistenza della garanzia legale di conformità<sup>2</sup>.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI**

#### ***1) L'iter del procedimento***

**6.** Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e alla luce di segnalazioni pervenute attraverso il Call Center dell'Autorità, in data 13 ottobre 2010 è stato avviato nei riguardi dei professionisti il procedimento istruttorio PS2371.

**7.** In tale sede è stato ipotizzato che le condotte delle società Expert Italy, Papino Elettrodomestici e Leso Elettrodomestici potessero integrare violazioni degli articoli 20, comma 2, 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, in quanto contrari alla diligenza professionale e idonei a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al contenuto, all'ampiezza e alle modalità di esercizio dei diritti connessi alle garanzie legali o contrattuali relative ai prodotti venduti.

**8.** La comunicazione di avvio del procedimento<sup>3</sup> è stata consegnata alle Parti in data 21 ottobre 2010, contestualmente all'esecuzione di accertamenti ispettivi presso le sedi dei professionisti, deliberata dall'Autorità nella sua riunione del 13 ottobre 2010

**9.** I professionisti, in data 25 novembre 2010, hanno presentato proposte di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento, successivamente integrate in data 26 gennaio e 18 febbraio 2011. Inoltre, il 13 gennaio 2011, presso la sede dell'Autorità, si è svolta un'audizione dei professionisti.

---

<sup>1</sup> Secondo alcune segnalazioni pervenute, presso punti vendita di Papino Elettrodomestici ai quali i consumatori segnalanti si erano rivolti lamentando il malfunzionamento dei prodotti acquistati, sarebbe stato loro rappresentato che avrebbero dovuto indirizzarsi al centro di assistenza tecnica del produttore (CAT). Secondo un'altra segnalazione, sarebbe stato ritardato, dal punto vendita che aveva preso in consegna il bene ai fini dell'assistenza in garanzia, l'invio dello stesso al CAT.

<sup>2</sup> Con riguardo alla presentazione ai consumatori dei servizi di assistenza a pagamento offerti da Papino Elettrodomestici, nella home page del sito internet della società ([www.gruppopapino.it](http://www.gruppopapino.it)) era presente, al momento dell'avvio del procedimento, il claim: "Dai più valore ai tuoi acquisti - 4 anni garanzia Papino". Lo stesso claim era anche riportato nel volantino promozionale riprodotto sul sito. Inoltre, a fianco di vari telefoni cellulari presentati nello stesso volantino era posta la dicitura "2 anni garanzia Italia". Il modulo contrattuale del servizio "4 anni garanzia Papino" indicava: "garanzia totale" (...) attivazione contratto estensione garanzia - 2 anni. Il presente documento è rilasciato a prosecuzione della garanzia fornita dalla casa produttrice del bene (...) la garanzia avrà durata di anni 2 ad inizio dalla scadenza della garanzia originale fornita dal produttore". Il modulo prevedeva tra l'altro: un massimale a carico del venditore; una franchigia a carico del consumatore; una serie di esclusioni dall'ambito di applicazione della garanzia.

Relativamente alla presentazione ai consumatori dei servizi di assistenza a pagamento ("Garanzia 5 anni") offerti da Leso Elettrodomestici, nella pagina Servizi del sito internet della società ([www.leso.it](http://www.leso.it)) si leggeva, al momento dell'avvio del procedimento: "Garanzia 5 anni - 5 anni di garanzia vuol dire 5 anni di tranquillità". Il testo proseguiva in una pagina dedicata alla garanzia ove si riportava nuovamente il nome del servizio "Garanzia 5 anni" accompagnato dalle specifiche "5 anni di garanzia vuol dire 5 anni di tranquillità" e "Per questo puoi tutelare i tuoi acquisti fino a 5 anni. Tutto ciò che riguarda la gestione della tua garanzia è nostra responsabilità. In questo modo ti garantiamo uscita tecnico, manodopera e riparazione senza nessun costo aggiuntivo. Il nostro obiettivo è la tua serenità". Il relativo modulo contrattuale, anch'esso presente sul sito, indicava che tale "garanzia (...) copre tutti i difetti di produzione, integra e costituisce estensione temporale di garanzia fornita dalla casa costruttrice (...) per 5 anni a decorrere dalla data di acquisto del prodotto (...)". Erano tra l'altro previsti una casistica di esclusione della garanzia e un termine molto breve (3° giorno dalla manifestazione del guasto) per la richiesta di attivazione della garanzia.

<sup>3</sup> Nella comunicazione di avvio del procedimento sono state, altresì, formulate ai professionisti, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, richieste di informazioni utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, alle quali le società hanno risposto in data 2 novembre e in data 25 novembre 2010.

10. In data 19 gennaio 2011, in considerazione dell'aggravio procedimentale conseguente all'attività di valutazione degli impegni proposti, è stata deliberata dall'Autorità la proroga del termine di conclusione del procedimento, comunicata alle Parti in data 28 gennaio 2011.

11. In data 21 marzo 2011 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

12. Expert Italy ha comunicato, in data 1° aprile 2011, l'elenco dei soci ed affiliati che hanno sottoscritto l'adesione agli impegni da essa presentati.

13. In data 4 aprile 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 6 maggio 2011.

## 2) *Gli impegni dei professionisti*

14. I professionisti hanno presentato proposte di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento. Di seguito si procede ad una descrizione degli impegni assunti dai professionisti, che nella loro versione finale fanno parte integrante del presente provvedimento.

15. Gli impegni hanno ad oggetto l'adozione di misure - non aventi limitazioni temporali - volte a modificare in via permanente le condotte commerciali tenute dai professionisti, in modo da assicurare ai consumatori:

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

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

3) un'informativa chiara ai consumatori sugli ulteriori servizi di assistenza *post* vendita.

16. Con specifico riguardo a **Expert Italy**, questa si impegna a predisporre ed attuare le seguenti misure di carattere permanente, nei confronti dei propri soci ed affiliati (di seguito complessivamente indicati anche come i "membri" di Expert Italy). Le misure saranno attuate entro sessanta giorni dalla data di conclusione del procedimento, tranne alcune, sotto specificate, da attuarsi entro novanta giorni da tale data.

17. A) Adozione di un modello comportamentale per i punti vendita Expert relativamente alla garanzia legale di conformità (Linee Guida):

i. adozione di un documento (le "**Linee guida**") contenente: *a*) sintesi del quadro normativo in tema di garanzia legale di conformità, garanzie convenzionali, servizi aggiuntivi di assistenza post-vendita a pagamento; *b*) individuazione degli obblighi informativi e comportamentali che gravano sul venditore, *c*) indicazioni operative per il personale dei punti vendita sulle procedure da seguire nel caso in cui siano denunciati difetti di conformità dei prodotti venduti. Le Linee guida saranno messe a disposizione tramite il portale intranet di Expert Italy affinché siano diffuse presso il personale addetto alla vendita ed alla gestione della fase post-vendita;

ii. predisposizione ed attivazione di sessioni formative di *training on-line* per tutto il personale addetto alla vendita ed alla gestione della fase post-vendita a mezzo del portale intranet [www.instoreexpert.it](http://www.instoreexpert.it). Le Linee guida fanno riferimento a tali sessioni formative, specificando l'obbligo per i membri di assicurare e registrare la partecipazione del personale dei propri punti vendita. Tale misura sarà attuata entro novanta giorni dalla data di chiusura del procedimento;

iii. trasmissione delle Linee Guida a tutti i titolari dei c.d. "negozi di prossimità", soggetti diversi dai soci e dagli affiliati, che espongono nei propri locali, sulla base di un contratto d'uso di marchio, una vetrofania "Expert Group".

18. B) Le informazioni veicolate ai consumatori in materia di garanzia legale:

i. realizzazione di una **cartellonistica** (opportunamente differenziata, per quanto riguarda le dimensioni, in modo da poterla utilizzare in diverse tipologie di punto vendita<sup>4</sup>) in tema di garanzia legale di conformità (e procedure per usufruirne), la quale sarà esposta, chiaramente visibile, in tutti i punti vendita in prossimità delle aree di importanza strategica (ingresso, singoli reparti, casse).

Il cartello ha il seguente testo.

---

<sup>4</sup> I cartelloni saranno delle seguenti dimensioni: cm 70x100, 47x100, A4 (21x28) e A3 (42x28).

**LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITA'**  
(artt. 128 e ss. del d.lgs. n. 205/2006, Codice del consumo)

- il venditore è responsabile nei confronti del consumatore per qualsiasi **difetto di conformità** esistente al momento della consegna del bene di consumo, che si manifesti **entro 2 anni dalla data della consegna** (ossia la data di acquisto del bene risultante dallo scontrino emesso dai punti vendita);
- il difetto di conformità deve essere **denunciato al venditore dal consumatore entro i 2 mesi successivi** dalla data della scoperta del difetto stesso.

La garanzia legale di conformità opera indipendentemente da eventuali garanzie convenzionali fornite dalle case produttrici, che si aggiungono ma non si sostituiscono alla garanzia legale di conformità.

**RIMEDI CUI HA DIRITTO IL CONSUMATORE**  
(art. 130 del Codice del consumo)

Nel caso sussista un difetto di conformità, il consumatore ha diritto:

- alla **riparazione o sostituzione** del bene, entro un **congruo termine** dalla richiesta di assistenza in garanzia, oppure
- ad un'**adeguata riduzione del prezzo** o alla **risoluzione del contratto**, ove ricorra una delle condizioni previste dal comma 7 dell'art. 13 del Codice del consumo.

**MODALITA' DI FRUIZIONE DELLA GARANZIA**

Per far valere la garanzia legale di conformità il Cliente, munito dello scontrino fiscale, dovrà portare il prodotto presso il punto vendita in cui ha effettuato l'acquisto e rivolgersi al personale addetto, il quale prenderà in carico il prodotto al fine di verificare la sussistenza o meno del difetto di conformità. Al Cliente sarà consegnato un modulo sul quale sono indicati i riferimenti e le procedure per monitorare la gestione della pratica.

Per gli elettrodomestici pesanti, voluminosi e difficilmente trasportabili il Cliente potrà richiedere l'attivazione dell'assistenza contattando telefonicamente il punto vendita in cui ha effettuato l'acquisto.

Qualora venga riscontrato un difetto di conformità, questo punto vendita Expert si impegna a far eseguire la riparazione o a sostituire il prodotto difettoso entro un massimo di **XX giorni\*** dal ricevimento della richiesta di assistenza in garanzia.

Per maggiori informazioni circa il regime di garanzia legale di conformità e le sue modalità di fruizione è possibile fare riferimento al personale del punto vendita, al materiale informativo ivi disponibile oppure alla sezione dedicata del sito internet [www.expert-italia.it](http://www.expert-italia.it).

**\* Da personalizzare a seconda che si indichi il termine massimo stabilito in generale da Expert Italy oppure un termine più breve, stabilito dal singolo rivenditore.**

---

ii. realizzazione di un dettagliato **pieghevole** (c.d. **leaflet informativo**) in tema di garanzia legale (e procedure per usufruirne) da mettere a disposizione dei consumatori presso il punto vendita, in corrispondenza delle casse e dei *desk dei* reparti. Il *leaflet* reca una descrizione dettagliata della garanzia legale di conformità a carico del venditore- riportando anche le disposizioni legislative in materia - e delle modalità e procedure per la sua prestazione. Viene tra l'altro indicato il tempo massimo, decorrente dalla data di richiesta di assistenza, entro il quale sarà effettuata la riparazione o la sostituzione del prodotto in garanzia legale<sup>5</sup>. Viene inoltre specificato che le garanzie dei produttori ed i servizi aggiuntivi di protezione e assistenza tecnica a pagamento non sostituiscono la garanzia legale;

iii. tale *leaflet* sarà accessibile anche da un'apposita e facilmente accessibile sezione del sito [www.expert-italia.it](http://www.expert-italia.it);

iv. Expert Italy ha inoltre predisposto una comunicazione in materia di diritto di recesso, ai fini del suo inserimento da parte dei membri di Expert Italy nei propri siti istituzionali nel caso essi svolgano la propria attività anche tramite negozi *on-line*.

**19. C) La prestazione della garanzia legale:**

---

<sup>5</sup> Il tempo massimo sarà di 90 giorni; i singoli soci e affiliati potranno comunicare ai consumatori l'impegno alla riparazione o sostituzione del prodotto in un tempo minore.

- i. le Linee guida, indirizzate a tutti i membri di Expert Italy e relativi punti vendita, indicano le procedure da seguire in caso di denuncia da parte dei consumatori di difetti di conformità del bene acquistato, in conformità a quanto previsto dagli artt. 128 e ss. del Decreto Legislativo n. 206/05;
- ii. predisposizione ed adozione di un **modulo** che sarà rilasciato al consumatore al momento della presa in consegna del prodotto di cui si lamenta un difetto di conformità, il quale conterrà tutti gli elementi utili per assicurare la tracciabilità della richiesta di assistenza e per verificare lo stato della relativa procedura<sup>6</sup>. Le Linee guida fanno riferimento a tale modulo, prevedendo l'obbligo per il rivenditore di catalogare tutte le richieste di intervento da parte dei consumatori tramite un codice unico di riparazione, a livello di negozio, che sarà riportato sul modulo stesso;
- iii. realizzazione ed attivazione, sul sito *internet www.expert-italia.it*, di un sistema *on-line* per l'inoltro di segnalazioni e reclami in materia di garanzia legale di conformità e sua prestazione, con indirizzo e-mail dedicato (*reclami@expert-italia.it*) Tale sistema sarà a disposizione dei clienti che si siano già rivolti presso i punti vendita in cui hanno effettuato l'acquisto per denunciare un difetto di conformità, ma non siano soddisfatti della gestione della relativa procedura di assistenza. Il sistema sarà implementato al fine di: i) verificare il rispetto degli impegni presentati da Expert Italy nell'ambito del presente procedimento da parte dei suoi membri; ii) monitorare in modo sistematico le problematiche di maggiore interesse e diffusione legate alla fruizione della garanzia legale di conformità sui prodotti venduti, e predispone conseguenti soluzioni; iii) se del caso, permettere tempestivamente ad Expert Italy di intervenire sul singolo rivenditore/punto vendita interessato dalla segnalazione/reclamo, in modo da correggere eventuali anomalie e far adottare i necessari provvedimenti. Il citato *leaflet*, riportato anche nel sito internet istituzionale di Expert Italy, farà opportunamente riferimento a tale sistema per l'inoltro di segnalazioni e reclami. Anche tale ultima misura sarà attuata entro novanta giorni dalla data di chiusura del procedimento.

**20. D) Le garanzie convenzionali:**

- i. revisione dell'accordo con SASA Assicurazioni Riassicurazioni S.p.A. (nel caso Expert Italy scegliesse un altro o altri *partner* per i servizi in questione<sup>7</sup>, la misura sarebbe ovviamente attuata nei confronti di tale/i soggetto/i), in modo da riportare correttamente il servizio, in termini di durata e copertura, alla garanzia legale di conformità;
- ii. revisione dei moduli contrattuali in uso, in modo da riflettere le modifiche apportate all'accordo sopra indicato, con il chiarimento della natura assicurativa del servizio offerto, l'adozione di una terminologia appropriata alla natura del servizio offerto, la precisazione che i servizi offerti si aggiungono e non si sostituiscono alla garanzia legale, della quale sarà brevemente esplicito il contenuto<sup>8</sup>;
- iii. revisione della *brochure* di presentazione del prodotto in modo da riflettere le modifiche di cui ai precedenti punti i e ii, con l'indicazione, ai sensi dell'art. 133 del Decreto Legislativo n. 206/05, in modo chiaro e comprensibile, dell'oggetto della garanzia e gli elementi essenziali necessari per farla valere, compresi la durata e l'estensione territoriale della garanzia, nonché il nome o la ditta e il domicilio o la sede di chi la offre. In particolare la dicitura "EXTRA GARANZIA" sarà sostituita con "EXPERT SECURE SERVICE", mentre la dicitura "4 anni successivi alla garanzia originale" sarà sostituita con "4 anni successivi alla garanzia legale di conformità";
- iv. le Linee guida prevedono infine che, ove i titolari di punti vendita che si identificano con il marchio Expert intendano commercializzare servizi aggiuntivi di assistenza a pagamento diversi da quelli intermediati da Expert Italy, i relativi moduli contrattuali ed il materiale informativo e pubblicitario dovrà chiarire che il consumatore ha comunque diritto alla garanzia legale di conformità, nonché la natura, le caratteristiche, la decorrenza e la durata del servizio aggiuntivo offerto.

**21. E) La vigilanza sull'attuazione degli impegni di Expert Italy da parte dei soci e degli affiliati:**

<sup>6</sup> Il modulo conterrà tra l'altro l'indicazione del tempo massimo per la riparazione o la sostituzione, decorrente dalla data di richiesta di assistenza in garanzia legale.

<sup>7</sup> Il servizio di natura assicurativa della società SASA Assicurazioni e Riassicurazioni S.p.A. è attualmente offerto ai clienti da vari membri di Expert Italy che non hanno predisposto un proprio servizio di assistenza post-vendita.

<sup>8</sup> Il modulo contrattuale revisionato indicherà tra l'altro: "Questo certificato di protezione aggiuntiva ha ad oggetto un servizio di natura assicurativa che si aggiunge e non si sostituisce alla garanzia legale di conformità; quest'ultima (ai sensi della quale il venditore è responsabile per qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene di consumo, per una durata di due anni dalla data di consegna del bene stesso) spetta comunque al consumatore a termini di legge (...) La protezione aggiuntiva avrà inizio per ciascun apparecchio alla scadenza della garanzia legale di conformità".

i. gli impegni presentati da Expert Italy nell'ambito del presente procedimento (comprese dunque le Linee guida con tutti i loro allegati) sono stati inviati a tutti i membri di Expert Italy, ai fini della loro sottoscrizione per accettazione ivi descritta. I membri che hanno già sottoscritto gestiscono complessivamente 218 punti vendita. L'eventuale violazione degli impegni da parte di tali membri potrà integrare causa di risoluzione anticipata dei loro contratti con Expert Italy;

ii. fermo quanto sopra, la vigilanza sull'attuazione degli impegni, per quanto concerne in particolare la garanzia legale di conformità, sarà effettuata da Expert Italy sulla base delle segnalazioni e dei reclami inoltrati *on-line* dai consumatori all'indirizzo di posta elettronica *reclami@expert-italia.it*, tramite il sistema di cui al punto C). Tale sistema consentirà di monitorare sia il comportamento dei membri che abbiano accettato gli impegni presentati da Expert Italy nell'ambito del presente procedimento, sia il comportamento dei membri che non abbiano accettato tali impegni e dei titolari dei c.d. "negozi di prossimità"<sup>9</sup>, cui le Linee guida ed i relativi allegati saranno messi comunque a disposizione. Nei confronti di queste due ultime categorie di rivenditori, le eventuali segnalazioni e gli eventuali reclami pervenuti consentiranno in particolare di esercitare un'opportuna azione di *moral suasion*, da parte della struttura consortile, nel senso del rispetto delle Linee guida e dei relativi allegati.

**22.** Con specifico riferimento a Papino Elettrodomestici e Leso Elettrodomestici, tali società si impegnano a dare piena ed effettiva esecuzione alle misure di cui agli impegni di Expert Italy.

**23.** In particolare, Papino Elettrodomestici si impegna ad inserire nel proprio sito internet *www.gruppopapino.it* una sezione contenente l'informativa in materia di garanzia legale di conformità, garanzie convenzionali e procedure di assistenza post vendita, avente lo stesso testo di cui al corrispondente impegno di Expert Italy<sup>10</sup>.

**24.** Si impegna inoltre ad effettuare la revisione dei moduli contrattuali per i servizi aggiuntivi di assistenza post vendita. In particolare, il modulo contrattuale revisionato indicherà il servizio offerto come "*assistenza tecnica supplementare*" e preciserà, tra l'altro, che "*il servizio di assistenza tecnica supplementare avrà la durata di anni ... a partire dal 1° giorno del 3° anno a decorrere dalla data d'acquisto del bene*". Tali modifiche saranno riflesse nel relativo materiale informativo e pubblicitario eventualmente diffuso da Papino Elettrodomestici, anche a mezzo del proprio sito internet.

**25.** Entrambe le misure di cui agli impegni di Papino Elettrodomestici saranno attuate entro sessanta giorni dalla data di chiusura del procedimento e avranno carattere permanente.

#### **IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**26.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai professionisti siano idonei a sanare i profili 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.

**27.** In primo luogo, i professionisti si sono impegnati a fornire, sia sui propri siti 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.

**28.** Vanno, inoltre, rilevate la tipologia e l'efficacia degli interventi proposti per migliorare le prassi commerciali relative alla prestazione della garanzia legale di conformità, attraverso una puntuale e dettagliata esplicitazione informativa sulle procedure di gestione dell'assistenza *post-vendita*, con espressa indicazione dei tempi ragionevolmente necessari al suo espletamento. A tale riguardo va, in primo luogo, apprezzato che, per l'intero periodo di ventisei 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

---

<sup>9</sup> I titolari dei "negozi di prossimità", soggetti diversi dai soci e dagli affiliati, espongono nei propri locali, sulla base di un contratto d'uso di marchio, una vetrifania "Expert Group".

<sup>10</sup> La pagina web contenente la nota informativa sarà raggiungibile direttamente dall'home-page tramite link posizionato lateralmente.

predefinite e rese note *ex ante*, e comunque al momento della richiesta di assistenza, le modalità esecutive con cui il professionista darà attuazione alle suddette prescrizioni, con l'indicazione del periodo di tempo previsto per la riparazione.

**29.** A seguito dell'implementazione delle misure proposte dai professionisti, 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.

**30.** Inoltre, è ragionevole presumere che l'accresciuta informativa sui diritti garantiti *ex lege* possa stimolare una maggiore consapevolezza dei consumatori anche in relazione ai servizi complementari offerti dai professionisti allo scopo di prolungare nel tempo alcuni servizi di assistenza *post-vendita*. Anche a questo riguardo i professionisti si sono impegnati a fornire informazioni chiare e complete, in maniera tale che il consumatore possa essere messo nelle condizioni di capirne la diversità e complementarietà rispetto al regime legale della garanzia di conformità.

**31.** La rilevanza degli impegni assunti risulta ulteriormente rafforzata dall'assenza di limitazioni temporali e, pertanto, dall'idoneità degli stessi a modificare in maniera permanente le condotte nell'ambito dei punti vendita *Expert*, 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.

**32.** Con specifico riferimento agli impegni di *Expert Italy* volti ad assicurare l'attuazione degli impegni anche da parte delle imprese socie o affiliate operanti sotto il marchio del gruppo, questi sono inoltre tali da garantire i medesimi obiettivi di tutela dei consumatori anche da parte di professionisti che non sono parti del procedimento, elevando lo standard di diligenza dell'intera catena commerciale *Expert*.

**33.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società *Expert Italy S.p.A. Consortile*, *Papino Elettrodomestici S.p.A.* e *Leso Elettrodomestici 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 delle società *Expert Italy S.p.A. Consortile*, *Papino Elettrodomestici S.p.A.* e *Leso Elettrodomestici S.r.l.*;

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società *Expert Italy S.p.A. Consortile*, *Papino Elettrodomestici S.p.A.* e *Leso Elettrodomestici S.r.l.*, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti in data 25 novembre 2010, così come integrati in data 26 gennaio 2011 e in data 18 febbraio 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 *Expert Italy S.p.A. Consortile*, *Papino Elettrodomestici S.p.A.* e *Leso Elettrodomestici S.r.l.* informino 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:

i) il professionista non dia attuazione agli impegni;

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 dalla Parte 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*

---