

PS3528 - CARREFOUR-PRODOTTI IN GARANZIA

Provvedimento n. 22399

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 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 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 SSC Società Sviluppo Commerciale S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 19 gennaio 2011, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 13 dicembre 2010, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. SSC Società Sviluppo Commerciale S.r.l. (di seguito, anche **SSC**), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Milano, svolge attività di commercio al dettaglio e all'ingrosso di prodotti alimentari e non alimentari. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009, presenta ricavi per circa 3 miliardi di euro.

2. Carrefour S.A. (di seguito, anche Carrefour), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede legale a Parigi e sede secondaria in Italia, in Milano, Via Caldera, 21¹, che controlla indirettamente SSC², è a capo dell'omonimo gruppo che opera nel settore della distribuzione organizzata moderna di prodotti alimentari e non. Il bilancio del gruppo, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2009, presenta ricavi per circa 86 miliardi di euro.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

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

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

i) le informazioni ai consumatori in merito al contenuto ed esercizio del diritto alla garanzia legale in caso di difetto di conformità dei beni di consumo acquistati³;

¹ Sede indicata da Carrefour SA, ai fini della intestazione a proprio nome del dominio "www.carrefour.it".

² S.S.C. è controllata da GS S.p.A., che è controllata da Carrefour Italia S.p.A., a sua volta controllata da Carrefour S.A.

³ Sul sito Internet www.carrefour.it nelle pagine in cui venivano presentati i servizi di "estensione di garanzia" offerti in occasione dell'acquisto di beni di consumo, erano fornite informazioni sulla garanzia convenzionale del produttore e non sulla garanzia legale di conformità.

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 bene⁴;

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, nonché la specifica durata rispetto alla garanzia legale di conformità⁵;

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

5. Sulla base di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e alla luce di alcune segnalazioni pervenute, in data 13 ottobre 2010 è stato avviato il procedimento istruttorio n. PS/3528. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta delle società SSC Società Sviluppo Commerciale S.r.l. e Carrefour S.A. fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere a), b), c) e g), 22, commi 1 e 2, 23, comma 1, lettera l), 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo.

6. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione della fattispecie oggetto di esame, in pari data l'Autorità ha deliberato di effettuare un accertamento ispettivo presso la sede di SSC, che si è svolto in data 21 ottobre 2010.

7. Con nota pervenuta in data 13 dicembre 2010, SSC ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento e, in data 20 dicembre 2010, si è svolta un'audizione della Parte.

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

9. Successivamente SSC, con note pervenute in data 31 gennaio e 4 febbraio 2011, ha ulteriormente precisato e integrato gli impegni mentre contestualmente Carrefour ha presentato una proposta di impegni.

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

11. SSC e Carrefour hanno infine trasmesso la versione consolidata degli impegni con nota pervenuta in data 11 marzo 2011, successivamente precisata con note pervenute il 13 aprile 2011.

12. In data 6 maggio 2011 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

13. Con nota pervenuta in data 11 marzo 2011, successivamente precisata con note pervenute il 13 aprile 2011, i professionisti hanno presentato la versione consolidata della propria proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8 del Regolamento.

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

15. Tali impegni prevedono l'adozione di misure con riferimento alle tre seguenti aree:

i) Informazioni al consumatore nei punti vendita e sul sito;

ii) Modalità di prestazione della Garanzia Legale di Conformità;

⁴ In particolare, a un consumatore che lamentava la non integrità del prodotto al momento dell'acquisto richiedendo l'applicazione della garanzia legale e interrompendo i pagamenti rateali, il professionista avrebbe prospettato la comunicazione del nominativo del consumatore ai fini della relativa registrazione sui sistemi di informazione creditizia. Un altro consumatore avrebbe atteso oltre due mesi senza ottenere la sostituzione di un prodotto difettoso ritirato dal punto di vendita di Marcanise.

⁵ In particolare, alla pagina del sito internet intitolata "Formula – estensione di garanzia per i tuoi acquisti" accessibile direttamente dalla home page, attraverso il link "Estensione di garanzia", si leggeva, fra l'altro, "Formula è il nuovo prodotto Carrefour by Europ Assistance che ti offre ad un prezzo contenuto l'estensione della garanzia fino a 5 anni sugli elettrodomestici e i prodotti di elettronica che hanno un prezzo superiore ai 150 euro",

iii) Servizi aggiuntivi di assistenza.

16. In particolare, gli impegni di cui ai punti i) e iii) e parte degli impegni di cui al punto ii) saranno implementati entro i venti giorni successivi alla data del provvedimento di approvazione. Invece una restante parte degli impegni di cui al punto ii) potrà essere possibile mediante la realizzazione di un sistema informatico per la centralizzazione delle informazioni, che necessita di tempi più lunghi che SSC individua in un periodo non superiore a otto mesi dalla data di adozione del provvedimento di accettazione degli impegni.

i) Informazioni al consumatore nei punti vendita e sul sito

17. SSC si impegna a fornire ai consumatori informazioni specifiche e preventive in merito ai diritti relativi alla garanzia legale di conformità attribuiti loro dal Codice del Consumo e ad altri tipi di assistenza a disposizione del cliente. SSC si impegna in particolare a fornire ai consumatori informazioni chiare e trasparenti sulle procedure e sui tempi di prestazione dell'assistenza in regime di Garanzia Legale, descrivendo chiaramente nei cartelloni e nei volantini informativi le modalità di attivazione e utilizzazione della Garanzia Legale e indicando in essi il tempo massimo per ottenere la riparazione/sostituzione.

18. In particolare, SSC si impegna a predisporre nei propri ipermercati:

- 1) cartelloni con indicazioni sintetiche sulla Garanzia Legale di Conformità da esporre all'ingresso degli ipermercati⁶;
- 2) volantini informativi (c.d. "leaflet") contenenti informazioni più dettagliate sulla Garanzia Legale di Conformità e sugli altri tipi di assistenza, che il cliente potrà ritirare presso il box informazioni o in prossimità delle casse⁷;

⁶ Il testo del cartellone è il seguente:

"La garanzia legale è chiara con Carrefour. - Carrefour. Ogni giorno è positivo.
GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ"

A CHI SI APPLICA
La Garanzia Legale è riservata ai clienti privati. Sono esclusi dalla sua applicazione gli acquisti effettuati con fattura e partita IVA da professionisti e imprese.
QUANDO SI APPLICA
Sono coperti dalla Garanzia Legale tutti i prodotti che presentino un difetto di conformità esistente al momento della consegna e che si manifesti entro 24 mesi dalla data di acquisto Il difetto di conformità va denunciato al venditore entro i 2 mesi successivi alla sua scoperta
COS'È IL DIFETTO DI CONFORMITÀ
Vi è un difetto quando il bene acquistato non è idoneo all'uso tipico al quale è destinato, non è conforme alla descrizione fatta dal venditore, non possiede le stesse qualità di un campione che il venditore ha mostrato al cliente, non ha le qualità e le prestazioni indicate nella pubblicità o nell'etichettatura del prodotto.
RIMEDI A TUA DISPOSIZIONE
In caso di difetto di conformità, debita mente denunciato entro i termini, avrai diritto:
- in via primaria, alla riparazione o sostituzione del prodotto;
- in via secondaria, alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.
NELLA PRATICA COSA DEVI FARE IN CASO DI DIFETTO DI CONFORMITÀ?
Recati nel punto vendita dove hai effettuato l'acquisto, mostra lo scontrino e consegna il prodotto che ritieni possa avere un difetto di conformità. Il prodotto sarà inviato al Centro di Assistenza Tecnica (CAT) competente che verificherà se il difetto di conformità esiste. Qualora il CAT riscontri l'esistenza del difetto di conformità, le spese per la riparazione e di trasporto saranno a nostro carico. In caso contrario, eventuali spese per la riparazione e il trasporto, debitamente documentate, saranno a tuo carico.
TEMPI
Salvi casi eccezionali, la riparazione o sostituzione sarà effettuata entro 60 giorni dalla consegna del prodotto difettoso al punto vendita. In caso contrario, potrai richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla legge (risoluzione del contratto o riduzione del prezzo pagato tenuto conto dell'eventuale uso del bene).
RITIRA AL BOX INFORMAZIONI O ALLA CASSA IL FOGLIO INFORMATIVO
E CONSERVALO CON LO SCONTRINO D'ACQUISTO!"

⁷ Il testo del volantino è il seguente:

"Le garanzie a tua disposizione Sono chiare con Carrefour. - Carrefour. Ogni giorno è positivo.
GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ"

COSA E' LA GARANZIA LEGALE
La Garanzia Legale di Conformità (o Garanzia Legale) è prevista dal Codice del Consumo agli artt.128-135 e stabilisce la responsabilità del venditore per i difetti di conformità dei beni venduti nei propri punti vendita.
A CHI SI APPLICA
La Garanzia Legale è riservata ai nostri clienti privati. Sono perciò esclusi dall'applicazione della Garanzia Legale gli acquisti effettuati con fattura e partita IVA da professionisti e imprese.
QUANDO SI APPLICA
Sono coperti dalla Garanzia Legale tutti i prodotti che presentino un difetto di conformità esistente al momento della consegna e che si manifesti entro 24 mesi dalla data di acquisto (vale come prova lo scontrino di acquisto).
Il difetto di conformità deve essere denunciato al venditore entro i 2 mesi successivi dalla data della scoperta del difetto stesso.

Salva prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestino entro 6 mesi dall'acquisto del bene esistessero già a tale data.

COS'È IL DIFETTO DI CONFORMITÀ

Si ha un "difetto di conformità" quando il bene acquistato:

- non è idoneo all'uso al quale servono abitualmente beni dello stesso tipo,
- non è conforme alla descrizione fatta dal venditore e non possiede le qualità del bene che il venditore ha presentato al consumatore come campione o modello,
- non presenta le qualità e prestazioni abituali di un bene dello stesso tipo tenuto conto anche delle dichiarazioni fatte nella pubblicità o sull'etichettatura,
- non è idoneo all'uso particolare voluto dal consumatore se portato a conoscenza del venditore al momento dell'acquisto.

RIMEDI A TUA DISPOSIZIONE

In caso di difetto di conformità, debitamente denunciato entro i termini, avrai diritto:

- in via primaria, alla riparazione o sostituzione del prodotto, a tua scelta, a meno che il rimedio richiesto non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro;
- in via secondaria (ove i primi due rimedi risultino impossibili o eccessivamente onerosi, ovvero non siano stati realizzati entro termini congrui, oppure riparazioni o sostituzioni precedentemente effettuate ti hanno arrecato notevoli inconvenienti), alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto.

Il rimedio richiesto è "eccessivamente oneroso" se impone al venditore spese irragionevoli rispetto alle alternative, tenendo conto del valore che il bene avrebbe se non vi fosse difetto di conformità, dell'entità del difetto di conformità, dell'eventualità che il rimedio possa essere effettuato senza notevoli inconvenienti per il consumatore.

COSA FARE IN PRESENZA DI UN DIFETTO DI CONFORMITÀ

Dovrai recarti nel punto vendita dove hai effettuato l'acquisto, esibire lo scontrino d'acquisto e consegnare il prodotto che ritieni possa avere un difetto di conformità.

Gli addetti del punto vendita esamineranno il prodotto per verificare se sia possibile un'immediata soluzione o se per qualche motivo non può essere applicata la Garanzia Legale (ad es. sono trascorsi più di due anni dalla data di acquisto, il prodotto riporta danni e/o anomalie che sono stati procurati dal consumatore e non derivano da un difetto di conformità).

Se non è possibile un'immediata soluzione potrai scegliere tra la riparazione del prodotto difettoso o la sua sostituzione con un prodotto equivalente (se disponibile) salvo che il rimedio da te richiesto non sia oggettivamente impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all'altro.

Se scegli il rimedio della riparazione il punto vendita ritirerà il bene difettoso e ti consegnerà una copia del "Modulo di riparazione tecnica" che attesta la presa in carico del prodotto e contiene le informazioni rilevanti sulla procedura di riparazione.

Il prodotto difettoso verrà inviato al Centro di Assistenza Tecnica (CAT) competente che effettuerà la riparazione.

COSA FARE SE IL PRODOTTO NON È AGEVOLMENTE TRASPORTABILE

Qualora il prodotto non sia agevolmente trasportabile, dovrai recarti presso il punto vendita, esibire lo scontrino di acquisto, descrivere il difetto al personale addetta e lasciare i tuoi recapiti.

Il punto vendita contatterà il CAT competente fornendo le informazioni sul cliente e il difetto e si fisserà un appuntamento per effettuare l'assistenza al tuo domicilio.

COSTI DELLA RIPARAZIONE

Qualora il CAT riscontri resistenza del difetto di conformità, le spese per la riparazione e di trasporto saranno a nostro carico.

Qualora il CAT non riscontri un difetto di conformità, non sarà possibile applicare la garanzia legale e quindi, eventuali spese per la riparazione e il trasporto, debitamente documentate, saranno a tuo carico.

Un nostro addetto ti contatterà prima di procedere alla riparazione per comunicarti i costi ed ottenere la tua autorizzazione a riparare il prodotto.

RITIRO DEL PRODOTTO RIPARATO

Sarai contattato dal punto vendita quando il prodotto riparato rientrerà nel punto vendita dove potrai ritirarlo esibendo il "Modulo di riparazione tecnica". Il prodotto riparato deve essere ritirato fisicamente entro 15 giorni dall'avviso di avvenuta riparazione; in caso contrario e per il periodo eccedente ti potranno essere addebitati i ragionevoli costi di deposito.

TEMPI DI RIPARAZIONE O SOSTITUZIONE

Ai sensi dell'articolo 130 del Codice del Consumo, le riparazioni o le sostituzioni dovute a difetti di conformità accertati dai CAT devono essere effettuate "entro un congruo termine dalla richiesta e non devono arrecare notevoli inconvenienti al consumatore, tenendo conto della natura del bene e dello scopo per il quale il consumatore ha acquistato il bene".

I tempi dell'assistenza dipendono dai CAT e sono determinati dal tipo di prodotto e dalla natura del difetto.

In ogni caso, salvi casi eccezionali, la riparazione o sostituzione sarà effettuata entro 60 giorni dalla consegna del prodotto difettoso al punto vendita.

In caso contrario, potrai richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla legge (risoluzione del contratto o riduzione del prezzo pagato tenuto conto dell'eventuale uso del bene).

GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ: TRE COSE DA RICORDARE

- Ricorda che la Garanzia Legale di conformità ha una durata di 24 mesi dalla data della consegna;
- Ricorda che il difetto di conformità deve essere denunciato al venditore entro 2 mesi dalla data della scoperta del difetto;
- Ricorda di conservare lo scontrino di: acquisto che sarà utilizzato come prova della data di acquisto del prodotto

GARANZIA CONVENZIONALE DEL PRODUTTORE

In genere, i prodotti acquistati nei nostri punti vendita sono coperti da una garanzia convenzionale rilasciata dal produttore del bene.

Puoi esercitare questo tipo di garanzia esclusivamente nei confronti del singolo produttore. Essa ha natura volontaria e non sostituisce, né limita né esclude o pregiudica il tuo diritto alla Garanzia Legale di Conformità.

La durata, l'estensione territoriale, le modalità di fruizione, i tipi di danni/difetti coperti e le eventuali limitazioni della Garanzia Convenzionale del Produttore sono elementi indicati nel c.d. certificato di garanzia contenuto nella confezione del prodotto.

La Garanzia Convenzionale del Produttore è estesa anche ai clienti che effettuano acquisti nell'ambito della propria attività professionale.

Tale garanzia, pertanto, è applicabile anche agli acquisti effettuati con fattura e partita IVA da professionisti e imprese.

SERVIZIO SODDISFATTI O RIMBORSATI

È un servizio offerto gratuitamente da Carrefour ai propri clienti.

Prevede il rimborso del prezzo, attraverso un buono merce spendibile in un'unica soluzione solo nel punto vendita che lo ha erogato entro 3 mesi dalla data di emissione, se il bene acquistato viene restituito al punto vendita entro 15 giorni dall'acquisto (vale come prova lo scontrino d'acquisto) in condizioni perfette e completo di ogni parte dell'imballo originale. Per motivi di igiene sono esclusi

19. Inoltre Carrefour si impegna a pubblicare il testo di tale volantino informativo sul sito *www.carrefour.it*.

ii) Modalità di prestazione della Garanzia Legale di Conformità

20. SSC si impegna a modificare il modulo rilasciato al consumatore al momento della presa in riparazione del prodotto da parte di SSC. Il nuovo "Modulo di riparazione tecnica" riporta: (i) le informazioni di base sulle modalità di attivazione e fruizione della Garanzia Legale e il tempo massimo entro il quale si provvederà alla riparazione/sostituzione; (ii) il numero verde del Servizio Clienti (contattabile sia dalle utenze di telefonia fissa che di telefonia mobile) che, secondo i tempi richiesti per la sua esecuzione (per la quale è necessaria la realizzazione di un sistema informatico per la centralizzazione delle informazioni), potrà essere utilizzato dal cliente per richiedere informazioni in merito allo stato della riparazione⁸.

21. SSC si impegna, inoltre, a modificare la procedura aziendale "Assistenza Post-Vendita", che nella nuova versione contiene: (i) un nuovo capitolo iniziale di informazione alla forza vendite in merito ai diversi servizi offerti ai clienti; (ii) la modifica delle parti relative alla garanzia "Soddisfatti o Rimborsati", alla Garanzia Legale di Conformità ed alle modalità di gestione dell'invio e del ritiro dei prodotti presso i CAT.

iii) Servizi aggiuntivi di assistenza

22. SSC si impegna a fornire ai consumatori informazioni chiare e precise in merito ai servizi di assistenza aggiuntivi offerti a titolo oneroso, sottolineando il fatto che tali coperture non limitano o sostituiscono la Garanzia Legale di Conformità.

23. In proposito, SSC precisa che dal 1° ottobre 2010, il prodotto di assistenza aggiuntiva Formula non è più commercializzato ed è stato concluso un accordo con un nuovo soggetto per altri prodotti di assistenza aggiuntiva che saranno offerti negli ipermercati Carrefour dopo aver ottenuto un riscontro positivo da parte dell'AGCM nell'ambito del presente procedimento. I servizi saranno denominati Carrefour Protezione Bianco/Carrefour Protezione Bruno e Carrefour Copertura Danno e Furto ("Nuovi Prodotti") e saranno applicabili esclusivamente ai prodotti di elettronica/elettrodomestici e pertanto offerti solo negli ipermercati che vendono i suddetti prodotti.

24. In merito a tali servizi, SSC ha precisato i seguenti Impegni:

a) le polizze di assicurazione per i Nuovi Prodotti sono state predisposte in conformità alla normativa sulla Garanzia Legale di Conformità e in particolare:

- non utilizzano il termine garanzia per la denominazione dei servizi offerti, ma quello di protezione/copertura;

articoli di biancheria intima ed igiene personale (idropulsori, spazzolini elettronici, rasoi, epilatori, depilatori, tagliacapelli, elettrostimolatori, sauna, aereosol, dental care, accessori da toilette), nonché gli articoli alimentari freschi e i farmaci da banco.

ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA

I nostri clienti hanno la possibilità di acquistare servizi aggiuntivi che permettono di proteggere ulteriormente i prodotti acquistati. Tali servizi:

- non sostituiscono né limitano né escludono o pregiudicano il diritto del consumatore alla Garanzia Legale di Conformità;
- sono offerti da un soggetto terzo diverso da Carrefour o dal Produttore del bene.

Il contenuto dei servizi offerti e le modalità della loro fruizione sono descritti nei fogli informativi consegnati al cliente che li acquista. Il personale del punto vendita è a disposizione per fornire maggiori dettagli."

⁸ Nel modulo è inserita la seguente "Nota per il cliente":

"Gentile Cliente,

Il presente "Modulo di riparazione tecnica" attesta la presa in carico di un prodotto che ritieni possa avere un difetto di conformità. Il prodotto verrà inviato al Centro di Assistenza Tecnica (CAT) competente per la riparazione.

Qualora il CAT riscontri l'esistenza del difetto di conformità, le spese di riparazione e trasporto saranno a nostro carico.

Qualora il CAT non riscontri un difetto di conformità, non sarà possibile applicare la garanzia legale e quindi eventuali spese per la riparazione e il trasporto debitamente documentate saranno a tuo carico. Un nostro addetto ti contatterà prima di procedere alla riparazione per comunicarti i costi ed ottenere la tua autorizzazione a riparare il prodotto. I tempi dell'assistenza dipendono dai CAT e sono determinati dal tipo di prodotto e dalla natura del difetto. Salvi casi eccezionali (dovuti a tempi maggiori per procurare pezzi di ricambio non immediatamente disponibili presso i CAT) la riparazione o sostituzione sarà effettuata entro 60 giorni dalla consegna del prodotto al punto vendita.

In caso contrario potrai richiedere uno dei rimedi alternativi previsti dalla legge (risoluzione del contratto o riduzione del prezzo pagato tenuto conto dell'uso del bene).

Per avere informazioni sullo stato della riparazione si può chiamare il numero

In ogni caso, sarai contattato dal venditore quando il prodotto riparato rientrerà nel punto vendita dove potrai ritirarlo esibendo il presente "Modulo di riparazione tecnica".

Dovrai cortesemente ritirare il prodotto riparato entro 15 giorni dall'avviso di avvenuta riparazione; in caso contrario e per il periodo eccedente ti potranno essere addebitati i ragionevoli costi di deposito."

- evidenziano chiaramente il fatto che i Nuovi prodotti non sostituiscono, né limitano, né escludono la Garanzia Legale di Conformità;
 - precisano i tempi di decorrenza dell'effettiva fruizione del servizio offerto;
 - evidenziano chiaramente il fatto che i Nuovi Prodotti⁹ sono servizi forniti da un terzo dietro pagamento di un premio assicurativo;
 - nel certificato di adesione ai Nuovi Prodotti è stata inserita una dicitura che rammenta al cliente il suo diritto a vedersi prestata la Garanzia Legale di Conformità;
- b) le locandine pubblicitarie predisposte per i Nuovi Prodotti precisano che il cliente ha sempre diritto alla Garanzia Legale di Conformità;
- c) i flyer informativi predisposti per i Nuovi Prodotti hanno le seguenti caratteristiche:
- non utilizzano il termine garanzia per i servizi offerti ma protezione/copertura;
 - ricordano che il cliente ha sempre diritto alla Garanzia Legale di Conformità;
 - indicano la decorrenza del periodo di effettiva fruizione del servizio offerto;
 - chiariscono che i Nuovi Prodotti sono servizi forniti da un terzo dietro pagamento di un premio assicurativo.
- 25.** SSC si è inoltre impegnata a modificare il nome del servizio “*Garanzia Soddisfatti o Rimborsati*” in “*Servizio Soddisfatti o Rimborsati*”.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

26. 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.

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

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 delle procedure di gestione dell'assistenza post-vendita, con espressa indicazione dei tempi ragionevolmente necessari al suo espletamento. A tale riguardo va, in primo luogo, apprezzato il fatto che vengano predefinite e rese note *ex ante*, e comunque al momento della richiesta di assistenza, le modalità attraverso le quali il professionista presterà la garanzia legale, con l'indicazione del periodo di tempo previsto per la riparazione.

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

⁹ Nella proposta di impegni si fornisce una sommaria descrizione dei Nuovi Prodotti:

a) Carrefour Protezione Bianco/Carrefour Protezione Bruno

Sono servizi previsti rispettivamente per gli elettrodomestici c.d. bianchi (lavatrici, frigoriferi, lavastoviglie, ecc..) e gli elettrodomestici c.d. bruni (televisori, computer, telefonini, ecc..).

Sono applicabili agli apparecchi nuovi acquistati nei reparti Grande e Piccolo Elettrodomestico (Carrefour Protezione Bianco) o nei reparti TV, Audio HIFI, Video, Foto, Telefonia e Microinformatica (Carrefour Protezione Bruno) degli ipermercati Carrefour in Italia. Decorrono dal giorno successivo alla cessazione della Garanzia Legale di Conformità e hanno una durata di 24 mesi.

Prevedono, a fronte del pagamento di un premio di assicurazione da parte del cliente, che l'assicuratore fornisca al cliente un apparecchio di scambio oppure, in caso di indisponibilità, un buono acquisto spendibile nei reparti Grande e Piccolo Elettrodomestico (Carrefour Protezione Bianco) o nei reparti TV, Audio HIFI, Video, Foto, Telefonia e Microinformatica (Carrefour Protezione Bruno) degli ipermercati Carrefour in Italia.

b) Carrefour Copertura Danno e Furto

È un servizio applicabile esclusivamente ai telefoni cellulari, macchine fotografiche, lettori mp3 o altri dispositivi personal audio, videocamere, portatili notebook e netbook, GPS, DVD portatili o computer palmari acquistati nei reparti TV, Audio HIFI, Video, Foto, Telefonia e Microinformatica degli ipermercati Carrefour in Italia.

Decorre dal giorno della adesione alla polizza assicurativa e ha una durata di 12 mesi.

Prevede, a fronte del pagamento di un premio di assicurazione da parte del cliente, la presa in carico da parte dell'assicuratore delle attività di riparazione in caso di danno materiale accidentale e la sostituzione in caso di furto.

30. Inoltre, è ragionevole presumere che l'accresciuta informativa sui diritti garantiti *ex lege* con riguardo ai prodotti offerti dal venditore al fine di prolungare nel tempo alcuni servizi di assistenza post-vendita potrà stimolare una maggiore consapevolezza dei consumatori. 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.

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 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.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società SSC Società Sviluppo Commerciale S.r.l. e Carrefour S.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 delle società SSC Società Sviluppo Commerciale S.r.l. e Carrefour S.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società SSC Società Sviluppo Commerciale S.r.l. e Carrefour S.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalle stesse società proposti in data 11 marzo e 13 aprile 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 SSC Società Sviluppo Commerciale S.r.l. e Carrefour S.A. 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:

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

IL PRESIDENTE

