



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 settembre 2017;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTE la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTE le comunicazioni, pervenute in data 19 aprile, 25 maggio, 6 luglio, 9 agosto, 19 e 27 settembre 2017, con le quali la società Electrolux Appliances S.p.A. ha dapprima presentato e poi integrato e meglio precisato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 7 giugno 2017, 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, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

## I. LE PARTI

1. La società Electrolux Appliances S.p.A. (di seguito anche Electrolux, o il Professionista o la Società), in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo. La Società, appartenente all'omonimo gruppo multinazionale, opera in Italia con diversi marchi commerciali nella vendita di elettrodomestici<sup>1</sup>. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016, presenta ricavi per circa 360 milioni di euro.

## II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il procedimento concerne le condotte che il Professionista, secondo le segnalazioni di alcuni consumatori e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, avrebbe posto in essere relativamente al regime di garanzia di conformità legale e convenzionale per i beni venduti, di cui agli artt. 128-133 del Codice del Consumo.

3. Nelle segnalazioni si lamentava che il Professionista – nel periodo coperto da garanzia legale – avrebbe offerto l'assistenza tecnica per la riparazione dei propri grandi elettrodomestici, commercializzati attraverso rivenditori e operatori della grande distribuzione, richiedendo il pagamento di un “*diritto di chiamata*” pari a 30 euro per ogni intervento e affermando, nelle interlocuzioni intervenute con i consumatori ad esito delle richieste/doglianze sul punto dagli stessi espresse, che - decorsi 6 mesi dalla consegna del prodotto - graverebbe sul consumatore l'onere di dimostrare la sussistenza dell'originario difetto di conformità e che, pertanto, difettando tale prova l'intervento in garanzia non avrebbe potuto essere assicurato gratuitamente.

4. Inoltre, nelle informazioni concernenti la garanzia e l'assistenza dei prodotti Electrolux rilevate sul sito *www.electrolux.it*, almeno fino al 23 febbraio 2017, dando conto della garanzia che copriva i propri elettrodomestici per la “*mancaza di conformità*”, Electrolux rappresentava che “*Salvo prova contraria, si presume che i difetti di conformità che si manifestino entro sei mesi dalla consegna dell'apparecchiatura, esistessero già a tale data; pertanto in questi casi, Electrolux si impegna all'eliminazione del difetto senza alcuna spesa per il consumatore. Dal*

---

<sup>1</sup> Fra tali marchi risultano ad esempio particolarmente noti in Italia quelli Aeg, Electrolux, Rex, Zanussi e Zoppas.

*settimo al ventiquattresimo mese dalla consegna dell'apparecchiatura anche qualora il consumatore non dimostri che il difetto di conformità era esistente al momento della consegna, Electrolux continuerà a farsi carico delle spese relative alla manodopera e ai ricambi funzionali utilizzati e all'utente verrà richiesto il solo pagamento del diritto fisso di chiamata” e che “Non sono altresì coperte dal presente programma di assistenza tecnica le parti soggette a normale usura (quali ad es. cinghie, spazzole motori, guarnizioni), i particolari asportabili, le manopole, le maniglie, le lampade, le parti in vetro e smaltate, le tubazioni esterne, gli eventuali accessori e materiali di consumo, salvo che si dimostri che si tratta di vizio di fabbricazione.”<sup>2</sup>*

5. Infine, sugli elenchi normalmente consultati per il reperimento dei contatti telefonici<sup>3</sup>, veniva offerto esclusivamente l'utilizzo da parte del consumatore di una numerazione telefonica (199.100.100) a sovrapprezzo per contattare il professionista e per richiedere servizi di assistenza anche in garanzia.

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

#### ***III.1. L'iter del procedimento***

6. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 3 marzo 2017 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10694. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte della società Electrolux Appliances S.p.A. potessero risultare contrarie alla diligenza professionale ai sensi dell'art. 20, comma 1, del Codice del Consumo e tali da integrare due possibili pratiche commerciali scorrette:

i) la condotta consistente nel porre a carico del consumatore una somma a titolo di spese – peraltro non indicata sul sito – nel caso in cui l'intervento in garanzia venisse richiesto dopo 6 mesi dalla consegna del bene, qualora il consumatore non fosse in grado di provare che il difetto di conformità sussisteva già al momento della consegna, poteva risultare in una pratica

---

<sup>2</sup> Le stesse indicazioni venivano date nelle pagine internet “[www.electrolux.it/siteassets/regional-assets/emea/italy/06.-support/electrolux-certificato-di-garanzia-convenzionale-due-anni.pdf](http://www.electrolux.it/siteassets/regional-assets/emea/italy/06.-support/electrolux-certificato-di-garanzia-convenzionale-due-anni.pdf)” e “[www.electrolux.it/siteassets/regional-assets/emea/italy/06.-support/zanussi-certificato-di-garanzia-convenzionale-due-anni.pdf](http://www.electrolux.it/siteassets/regional-assets/emea/italy/06.-support/zanussi-certificato-di-garanzia-convenzionale-due-anni.pdf)”, relative all'assistenza offerta dal professionista per i marchi commerciali Electrolux e Zanussi e nelle analoghe pagine dei siti [www.aeg.it](http://www.aeg.it) e [www.zoppas.it](http://www.zoppas.it). Cfr. Verbale di acquisizione di documenti da internet il 23 e 24 febbraio 2017, doc. 5 del fascicolo istruttorio.

<sup>3</sup> Cfr. i siti [www.paginebianche.it](http://www.paginebianche.it) e [www.paginegialle.it](http://www.paginegialle.it).

ingannevole ai sensi dell'art. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera g), e 22, nonché in una pratica aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo; veniva, inoltre, ipotizzata come scorretta e aggressiva la condotta consistente nella esclusione aprioristica e assoluta dalla copertura della garanzia di conformità di alcune determinate parti dei prodotti;

ii) la condotta che si sostanziava nel mettere a disposizione del consumatore una linea telefonica 199 – rientrando nella categoria di servizi a sovrapprezzo – per ricevere assistenza anche nel caso di richieste di assistenza in garanzia legale di conformità, senza indicarne contestualmente i costi, poteva risultare in una possibile pratica ingannevole ai sensi dell'art. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera d), e 22, in quanto idonea ad indurre in errore i consumatori avuto riguardo al prezzo del servizio, nonché una pratica aggressiva in violazione degli artt. 24 e 25, in quanto tale da imporre un ostacolo oneroso e sproporzionato all'esercizio di un diritto; la stessa condotta veniva considerata come possibile violazione dell'art. 64 del Codice del Consumo, secondo il quale, qualora il professionista utilizzi una linea telefonica allo scopo di essere contattato dal consumatore per telefono in merito al contratto concluso, il consumatore non è tenuto a pagare *“più della tariffa base”*.

**7.** Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al Professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione riguardanti in sintesi: gli accordi relativi agli interventi in garanzia sui grandi elettrodomestici intercorrenti con i rivenditori terzi e con i centri di assistenza locali e le procedure e modalità di attivazione della garanzia; i limiti e le condizioni di fruizione della assistenza in garanzia ed il numero di interventi in garanzia richiesti, nonché il volume e il valore del traffico generato attraverso la numerazione 199.

**8.** La Parte ha fatto pervenire in data 24 marzo la risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento.

**9.** La Società ha poi presentato in data 19 aprile una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, che ha poi illustrato nel corso di un'audizione tenutasi in data 15 maggio 2017 e meglio precisato con note pervenute in data 25 maggio e 6 luglio, per fornirne, infine, il testo consolidato in data 9 agosto 2017, ulteriori revisioni testuali in data 19 e 27 settembre 2017 e una versione non confidenziale.

**10.** In data 9 agosto 2017 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

**11.** In data 21 agosto 2017 è stato richiesto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che è pervenuto in data 21 settembre 2017.

### ***III.2. Gli impegni del Professionista***

**12.** Con nota pervenuta in data 9 agosto 2017, successivamente precisata in data 19 e 27 settembre, il professionista Electrolux Appliances S.p.A. ha presentato la versione consolidata della propria proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

**13.** In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono le seguenti misure.

*A) In ordine alle modalità di prestazione della garanzia legale di conformità, con l'addebito di un contributo per l'intervento in garanzia dopo 6 mesi dalla consegna del bene e l'esclusione di alcune parti dei prodotti dalla assistenza in garanzia*

*a) Eliminazione del diritto fisso di chiamata*

**14.** Il professionista Electrolux si è impegnato a eliminare definitivamente il diritto fisso di chiamata (già sospeso cautelativamente a far data del 20 marzo 2017) per tutti gli interventi di assistenza e garanzia e per tutti i marchi riconducibili alla Società. Electrolux inoltre non richiederà alcun diritto di chiamata anche nel caso in cui dovesse risultare che il difetto denunciato non è coperto dalla garanzia di conformità, con questo assolvendo il consumatore da qualsiasi onere, e di fatto facendosi integralmente carico di tutte le chiamate nel biennio dalla consegna, senza distinzioni, salvo i casi manifesti di uso improprio, eventi accidentali o esterni al prodotto.

*b) Revisione delle condizioni di garanzia di conformità*

**15.** Electrolux si è impegnata a riformulare, a beneficio del consumatore, il contenuto delle condizioni relative alla garanzia di conformità dei beni,

richiamando il testo dei relativi articoli del Codice del consumo (128 - 135) e a rimuovere ogni riferimento all'onere della prova.

**16.** La Società si è, in particolare, impegnata a rimuovere ogni riferimento all'esclusione aprioristica e assoluta della garanzia di conformità per determinate parti dei suoi prodotti.

**17.** Inoltre, verrà chiarito che il consumatore potrà direttamente rivolgersi ai canali di assistenza Electrolux, in particolare chiamando il numero verde indicato, per usufruire della garanzia di conformità, quale che sia il rivenditore presso cui abbia acquistato il prodotto, ad esclusione dei soli casi di non conformità derivanti dal rapporto tra il consumatore e il rivenditore (come definito dall'articolo 128 del Codice del consumo).

**18.** La Società si è, altresì, impegnata a mantenere in essere, nei rapporti con i suoi clienti/rivenditori, condizioni contrattuali relative alla prestazione di assistenza nell'ambito di copertura della garanzia legale di conformità analoghe a quelle in essere, e comunque idonee a far sì che i rivenditori possano indicare agli acquirenti di prodotti Electrolux il canale di assistenza usufruibile a mezzo numero verde, salva l'esclusione dei casi di cui sopra.

**19.** Infine, verrà precisato che la data di consegna del prodotto potrà essere comprovata da un documento rilasciato dal venditore o da altro documento probante (es. scontrino fiscale, fattura o bolla di consegna) che riporti il nominativo del venditore, la data di consegna dell'apparecchiatura, gli estremi identificativi della stessa (tipologia modello).

*c) Modalità di prestazione della garanzia legale - Ridefinizione dei rapporti con i Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati*

**20.** La Società si è impegnata a ridefinire i rapporti con i propri Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati (CAT), impartendo agli stessi apposite istruzioni e prevedendo controlli sulla qualità del servizio e sulla correttezza della prestazione della garanzia di conformità.

*c.1) modifica e aggiornamento della procedura relativamente alla garanzia di conformità e stesura di un manuale operativo*

**21.** Electrolux si è impegnata a fornire ai propri Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati chiare indicazioni operative da seguire nel caso siano denunciati difetti di conformità dei prodotti a proprio marchio, in modo tale da assicurare – senza possibilità di equivoco – che per tutti i prodotti della

Società venga effettivamente assicurata la prestazione dell'assistenza gratuita per la durata dei primi due anni dalla consegna secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

**22.** A tal fine, la Società si è impegnata a predisporre per i propri Centri di Assistenza Tecnica Autorizzati un manuale operativo in tema di garanzia legale di conformità nel quale saranno riportate le disposizioni legislative in materia di garanzia legale, verranno fornite linee guida su come riconoscere i difetti di conformità, nonché stabiliti i principi di condotta a cui i CAT dovranno attenersi in caso di sussistenza di tali difetti, anche con riguardo alla informazione dell'acquirente.

**23.** Le istruzioni ai CAT riguarderanno anche il momento del primo contatto telefonico, con l'obiettivo di fornire al consumatore le informazioni necessarie e, se possibile, risolvere il problema tecnico con la sola assistenza telefonica (anche per il tramite di apposito materiale di supporto in forma di domande e risposte predisposte a questo fine per gli operatori telefonici).

**24.** Infine, le istruzioni ai CAT riguarderanno la possibilità di fornire supporto al consumatore anche nel caso in cui il difetto lamentato sia attribuibile alle attività di trasporto e/o installazione effettuate a cura di terzi (e quindi non a carico di Electrolux), e questo sia nel primo contatto telefonico, sia negli interventi presso il domicilio del consumatore.

**25.** Nel corso del primo contatto telefonico, i CAT cercheranno di determinare, tramite le domande da porre al consumatore, se il difetto lamentato sia di tipo immediatamente riconducibile al trasporto e all'installazione dell'apparecchio (come ad esempio nel caso di danni alle parti esterne del prodotto). In questo caso, i CAT comunicheranno al consumatore di rivolgersi al rivenditore. I CAT, inoltre, dovranno avere cura di spiegare al consumatore che, in alcuni casi, il difetto potrebbe risultare riconducibile a trasporto e installazione solo dopo un esame tecnico.

**26.** Negli interventi presso il domicilio del consumatore, nel caso in cui emerga che il difetto è da ricondurre alle attività di trasporto e/o installazione curate dal rivenditore, i CAT saranno istruiti di verificare, con il loro riferimento Electrolux Area Service manager, se esistono o meno con quel rivenditore rapporti contrattuali in base ai quali l'intervento di riparazione o sostituzione possa essere preso in carico dai CAT senza costi per il consumatore.

*c.2) Attività di monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla correttezza dell'applicazione della garanzia di conformità*

**27.** La Società si è impegnata ad implementare apposite procedure di controllo e ad eseguire attività di monitoraggio per verificare la qualità del servizio e la corretta applicazione della garanzia di conformità da parte dei CAT, e il rispetto delle linee guida impartite, adottando in caso di inosservanza efficaci misure, sino alla risoluzione del contratto per inadempimento.

*B) In ordine alla condotta consistente nel mettere a disposizione del consumatore una linea telefonica (199.100.100), che rientrerebbe nella categoria dei servizi a sovrapprezzo, per ricevere assistenza anche per la garanzia legale di conformità senza indicarne contestualmente i costi*

**28.** La Società si è impegnata a rimuovere definitivamente da qualsiasi materiale pubblicitario e dai siti internet, laddove ancora presente, l'indicazione della linea telefonica 199, dando indicazione del numero verde gratuito 800.898.898 per le richieste di interventi in garanzia e fuori garanzia da parte dei consumatori.

Inoltre, qualora venissero effettuate delle chiamate al numero 199.100.100, la Società si è impegnata a inserire una fonìa gratuita che indicherà al consumatore di rivolgersi al numero verde 800.898.898, dopo la quale la chiamata verrà interrotta, senza alcun addebito al chiamante.

**29.** Tale impegno avrà una durata di 2 anni dalla data di pubblicazione degli impegni sul sito, dopo i quali la società si riserva di introdurre eventualmente una numerazione geografica o comunque a tariffa base.

*C) Pubblicità delle misure sub A e B*

*a) Maggiore visibilità delle fonti informative per richiedere assistenza tecnica sui siti internet dei marchi della Società*

**30.** Electrolux si è impegnata a rendere maggiormente visibili, sin dal primo contatto sui siti *web* dei marchi appartenenti alla Società (*i.e.* Electrolux, AEG e Zoppas), le fonti informative relative ai servizi di assistenza e di garanzia da parte dei consumatori, rivisitando l'intera sezione dei siti internet di tali marchi dedicati ai suddetti servizi.

**31.** In particolare, con adeguata evidenza grafica verrà data maggiore visibilità al numero telefonico da contattare per richiedere assistenza, ossia al numero verde 800.898.898.



b) Pubblicazione degli impegni sul sito del Professionista

**32.** Per assicurarsi che i consumatori vengano a conoscenza degli impegni assunti, la Società pubblicherà sulla propria *home page* un *link* che rinvierà agli impegni assunti.

**33.** Tale impegno avrà una durata di trenta giorni dalla data di pubblicazione degli impegni sul sito.

D) Ulteriori misure a favore dei consumatori

**34.** La Società si è impegnata a mettere in atto una ulteriore misura aggiuntiva a favore dei consumatori, consistente nella attribuzione di un vantaggio economico a chi dimostri, tramite presentazione di ricevuta, di aver pagato, dal 17 novembre 2015 in avanti, un diritto fisso di chiamata per interventi di assistenza nei due anni dall'acquisto per prodotti a marchio Electrolux, AEG e Zoppas.

Tali clienti potranno beneficiare, nel periodo di 6 mesi dalla data di pubblicazione del provvedimento di accettazione degli impegni:

i) di uno sconto pari al 30% del prezzo di listino su tutti i grandi elettrodomestici venduti nel canale CAT (gamma di prodotti che coprono tutte le categorie merceologiche) o, in alternativa,

ii) di uno sconto, offerto attraverso le vendite online sul canale “*webshop*” di ciascuno dei siti relativi ai marchi della Società, pari al 30% del prezzo di listino su materiali di consumo e accessori, fino ad un numero massimo di 10 referenze, purché acquistati in un unico atto di acquisto.

La comunicazione di tale offerta avverrà con avvisi, contenenti termini e condizioni, a mezzo posta ordinaria o posta elettronica indirizzati agli utenti che risultino interessati e verrà altresì resa pubblica su ciascun sito web dei marchi appartenenti alla società.

#### *E) Tempistica di attuazione degli impegni*

**35.** Tutti gli impegni avranno una durata indeterminata, con le sole eccezioni delle ulteriori misure a favore del consumatore, che avranno durata fino al termine di validità dell'offerta, della misura relativa alla pubblicazione degli impegni sul sito internet, che avrà una durata di 30 giorni, nonché della misura relativa all'utilizzo di un numero verde gratuito per la richiesta di assistenza, che avrà una durata di 2 anni dalla data di pubblicazione degli impegni sul sito.

**36.** Electrolux si è impegnata ad attuare le misure sopra descritte entro i seguenti termini dalla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni:

- entro 7 giorni lavorativi sarà implementata la eliminazione del diritto fisso di chiamata;
- entro 10 giorni lavorativi sarà implementata la revisione delle condizioni di garanzia di conformità;
- entro 30 giorni lavorativi saranno implementate le misure relative alla ridefinizione dei rapporti con i CAT in materia di prestazione della garanzia di conformità e la misura relativa alla attribuzione di maggiore visibilità sui siti internet alle fonti informative per richiedere assistenza tecnica;
- entro 30 giorni lavorativi saranno implementate anche la misura relativa all'offerta di sconti su grandi elettrodomestici, prodotti consumabili e accessori e la misura relativa alla pubblicazione degli impegni sul sito della Società;
- entro 6 mesi verrà sostituito con il numero verde gratuito il numero attualmente utilizzato per la richiesta di assistenza e verranno modificati i materiali informativi contenuti nei prodotti.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**37.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 21 agosto 2017 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**38.** Con parere pervenuto in data 21 settembre 2017, ritenuta la propria competenza a esprimere il parere richiesto in ragione della diffusione della

pratica commerciale avvenuta attraverso Internet e ritenuta opportuna, anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo, una ridefinizione dell'oggetto del parere reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice, nel senso di limitare le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica commerciale ad incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che:

- internet è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente informazioni idonee ad orientarne le scelte e a influenzarne il comportamento, e le comunicazioni diffuse via web sul sito *www.electrolux*, potrebbero aver suscitato particolare interesse da parte del consumatore, anche alla luce dell'elevata capacità di *engagement* di Internet, atteso che, tra gli individui che dispongono di una connessione, più del 70% si collega praticamente ogni giorno;
- con riferimento al caso di specie, il consumatore potrebbe essere stato indotto ad assumere decisioni di natura economica dalla presenza sul sito web di informazioni fuorvianti riguardanti i propri diritti in merito al regime di garanzia di conformità legale e convenzionale su beni di consumo ormai largamente diffusi tra le famiglie e considerati di imprescindibile utilità quotidiana;
- pertanto, allo stato della documentazione in atti, il mezzo Internet è uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è stato richiesto parere.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**39.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista, come meglio precisato di seguito, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del 3 marzo 2017.

## **V.1. Premessa**

### *a) Regime della garanzia legale e delle garanzie convenzionali*

**40.** Appare opportuno richiamare l'orientamento espresso dall'Autorità, in molti procedimenti - conclusi in alcuni casi con accoglimento di impegni<sup>4</sup> ed in altri con accertamento di violazioni<sup>5</sup> - riguardo alla interpretazione del regime della garanzia legale e delle garanzie convenzionali previsto dagli artt. 128-132 del Codice del Consumo.

**41.** L'Autorità ha da tempo precisato che il venditore, al fine di assicurare al consumatore una tutela agevole ed effettiva dei propri diritti, è tenuto a prestare tale garanzia, nei 24 mesi successivi alla consegna del prodotto, lasciando il consumatore esente da qualsiasi spesa. Infatti, ai sensi del combinato disposto degli artt. 130, comma 2, e 132, comma 1, del Codice del Consumo il consumatore, in caso di difetto di conformità, ha diritto al ripristino della conformità “*senza spese*” per tutta la durata di copertura della garanzia legale (due anni).

In particolare, dalla presunzione circa l'esistenza del difetto di conformità nei primi sei mesi dalla vendita non può il venditore a contrario desumere che dopo i primi sei mesi sia il consumatore a provare al venditore l'esistenza del difetto medesimo, né che tale verifica possa essere economicamente a suo carico, potendo il consumatore limitarsi a denunciare il difetto.

**42.** Tale principio ha trovato conferma presso il Consiglio di Stato, il quale, nella propria sentenza n. 5253/2015, ha affermato che il consumatore, in caso di difetto di conformità, ha diritto al ripristino della conformità “*senza spese*” per tutta la durata di copertura della garanzia legale (due anni) senza essere tenuto ad alcun onere probatorio, proprio in quanto potrebbe risultare troppo oneroso per il consumatore, in fase di presentazione della denuncia di non conformità del prodotto, assolvere l'onere probatorio mediante l'allegazione del vizio specifico da cui è affetto il prodotto, in quanto una simile prova richiederebbe l'accesso ai dati tecnici del prodotto nonché un'assistenza tecnica specializzata, che invece si trovano nella disponibilità del venditore. Nella stessa sentenza il Consiglio di Stato ha anche rilevato che una diversa interpretazione contrasterebbe con l'impianto normativo

---

<sup>4</sup> Cfr. ex multis il provv. n. 21457 del 5 agosto 2010 nel caso PS2650 - UNIEURO-PRODOTTI IN GARANZIA.

<sup>5</sup> Cfr. ex multis il provv. n. 23155 del 21 dicembre 2011 nel caso PS7256 - COMET-APPLE-PRODOTTI IN GARANZIA.

relativo alla garanzia legale finalizzato a assicurare al consumatore una tutela agevole ed effettiva dei propri diritti.

**43.** Avuto riguardo alla garanzia convenzionale, l'Autorità nei propri precedenti ha affermato il principio secondo cui il professionista è tenuto a presentare tale tipo di garanzia chiarendone adeguatamente i contenuti e precisando senza ambiguità che si tratta di una copertura ulteriore - valevole nel periodo successivo al biennio coperto dalla garanzia legale oppure per situazioni ulteriori rispetto a quelle ricadenti nella garanzia legale (ad esempio la riparazione di danni provocati da cause accidentali) - che non può essere sovrapposta o indicata come alternativa alla garanzia legale.

*b) Rapporti fra consumatore, venditore e produttore nella prestazione della garanzia legale di conformità*

**44.** Nel caso in esame, data la tipologia di prodotti in argomento (elettrodomestici di grandi dimensioni e quindi di non agevole trasportabilità), il Professionista ha organizzato una propria rete di Centri di Assistenza Tecnica ove offre assistenza con visita a domicilio, nel cui ambito presta, in base ad accordi con i rivenditori dei propri prodotti, anche la sostituzione/riparazione relativa alla garanzia legale di conformità; corrispondentemente i consumatori si rivolgono direttamente al Professionista anche per i difetti di conformità, in modo prevalente rispetto ai rivenditori che sono tenuti per legge alla prestazione della garanzia legale.

**45.** Nel contesto descritto assumono quindi particolare importanza l'impostazione di idonee procedure, tali da assicurare al consumatore l'effettivo esercizio del proprio diritto all'assistenza legale di conformità attraverso una chiara definizione dei rapporti fra il produttore e il venditore, e la predisposizione di una chiara e comprensibile informativa rivolta al consumatore, in modo tale da escludere la possibilità che quest'ultimo possa essere indotto in errore riguardo alle modalità da seguire per fruire del proprio diritto alla garanzia legale di conformità per un periodo di 24 mesi dall'acquisto, senza addebito di costi e senza limitazioni alla copertura di tutte le parti e le componenti del prodotto.

**46.** Alla luce dello specifico quadro normativo e fattuale sopraindicato possono essere correttamente inquadrati e valutati gli impegni presentati dal professionista.

## ***V.2. Valutazione degli impegni***

**47.** Come meglio precisato di seguito, le misure proposte sono rivolte a modificare tutte le condotte contestate ed appaiono sostanzialmente idonee a superare le criticità evidenziate nella comunicazione di avvio del procedimento, oltre ad offrire un vantaggio aggiuntivo a favore dei consumatori interessati dalle condotte oggetto del procedimento.

*i) Chiarimento delle modalità di prestazione della garanzia legale di conformità, soppressione dell'addebito di un contributo per l'intervento in garanzia dopo 6 mesi dalla consegna del bene ed inclusione di tutte le parti dei prodotti nella assistenza in garanzia*

**48.** Le misure proposte sono certamente idonee a rimuovere la condotta contestata consistente, nel caso di interventi sul prodotto attivati in regime di garanzia legale, nell'addebito al consumatore di un contributo spese per la chiamata del tecnico nel periodo successivo ai primi sei mesi dall'acquisto e nella esclusione di alcune parti dei prodotti dalla assistenza in garanzia.

**49.** Gli impegni prevedono, infatti, il superamento della prassi precedentemente adottata, consistente nel gravare il consumatore dell'onere di dimostrare, nel caso di problemi insorti oltre i 6 mesi dalla consegna del prodotto, che il difetto esisteva al momento della consegna, richiedendo in caso contrario - e quindi di fatto sempre<sup>6</sup> - il pagamento di un contributo forfettario, così come nell'escludere alcune parti dei prodotti dalla assistenza offerta.

**50.** Si ritiene, in particolare, degno di nota il fatto che il Professionista abbia preso, subito dopo l'avvio del procedimento, l'iniziativa di dare disposizioni affinché si interrompesse l'addebito da parte dei CAT del contributo forfettario del "*diritto di chiamata*" come prima applicato.

**51.** Nel caso di specie, inoltre, tali misure assumono una particolare valenza, in considerazione del fatto che il Professionista ha espressamente assunto l'impegno di non richiedere nessun diritto di chiamata, anche nel caso in cui dovesse risultare che il difetto denunciato non è coperto dalla garanzia di conformità, salvo i casi manifesti di uso improprio, eventi accidentali o

---

<sup>6</sup> Stante la difficoltà della prova richiesta, il consumatore dovrebbe pagare in quasi tutti i casi tale contributo, che si risolverebbe in un ostacolo all'esercizio da parte del consumatore dei propri diritti – in aperto contrasto, come affermato anche dal Consiglio di Stato nella decisione sopra richiamata, con l'impianto normativo relativo alla garanzia legale finalizzato ad assicurare al consumatore una tutela agevole ed effettiva dei propri diritti.

esterni al prodotto.

**52.** Al fine di assicurare il diritto del consumatore alla garanzia legale rivestono particolare importanza le misure predisposte per chiarire i rapporti fra il produttore, il venditore e il consumatore, a seconda dell'ambito della garanzia legale di conformità che il produttore – in base agli accordi stabiliti con i venditori – assicura al consumatore, al fine di mettere quest'ultimo in condizione di far valere nei confronti del venditore la parte di responsabilità di cui il produttore non si fa carico.

**53.** In tale contesto rivestono, inoltre, particolare importanza al fine di assicurare il diritto del consumatore alla garanzia legale anche la espressa inclusione nella assistenza in garanzia di tutte le parti dei prodotti e la soppressione dell'addebito di un contributo per l'intervento in garanzia dopo 6 mesi dalla consegna del bene.

**54.** In concreto, appare apprezzabile l'impegno del Professionista relativo al mantenimento, nei rapporti con i propri clienti/rivenditori, di condizioni contrattuali idonee a far sì che i rivenditori possano indicare agli acquirenti di prodotti Electrolux il canale di assistenza usufruibile a mezzo numero verde, con la chiara esclusione delle ipotesi in cui la non conformità è imputabile a fatti del rivenditore e/o a caratteristiche del rapporto tra rivenditore e consumatore. Appare, inoltre, idonea ad assicurare al consumatore un effettivo esercizio del suo diritto alla garanzia legale la puntuale previsione di apposite indicazioni da impartire alla rete dei centri di assistenza, articolate in specifiche istruzioni destinate a guidare i diversi passi del processo, a partire dalla richiesta di intervento del consumatore al numero unico di assistenza e attraverso le fasi della verifica del difetto e della prestazione dell'assistenza in garanzia.

**55.** Le misure predisposte dal Professionista appaiono, inoltre, risolvere le criticità rilevate nella comunicazione di avvio dell'istruttoria anche da un punto di vista informativo. Infatti, l'attuazione degli impegni assunti è realizzata adeguando l'informativa sulla garanzia legale e sulla propria garanzia convenzionale presente nei siti internet del Professionista e nei materiali informativi consegnati con i prodotti.

**56.** Appare, in questa prospettiva, apprezzabile l'inserimento temporaneo di un'apposita informativa sui siti internet, che consente ai consumatori la lettura delle modifiche intervenute nelle modalità con le quali viene offerta dal Professionista l'assistenza in garanzia sui grandi elettrodomestici.

*ii) Linea telefonica per la richiesta dell'assistenza tecnica in garanzia*

**57.** Le misure predisposte dal Professionista appaiono altresì idonee a rimuovere la condotta contestata consistente nel mettere a disposizione del consumatore una linea telefonica 199 a sovrapprezzo per ricevere assistenza in garanzia senza sempre indicarne contestualmente e in modo evidente i costi.

**58.** Infatti, la numerazione 199 sarà sostituita da una linea telefonica che non preveda l'addebito al consumatore di costi telefonici superiori a quelli previsti dalle tariffe base concordate da ciascun consumatore con il proprio operatore telefonico, e sarà modificata di conseguenza l'informativa presente sui siti Internet del Professionista oltre che nelle altre comunicazioni relative all'assistenza post-vendita.

*iii) Misura di carattere compensatorio*

**59.** Infine, la misura aggiuntiva proposta dal Professionista appare di significativo rilievo, in quanto appare tale da più che compensare gli effetti della condotta contestata.

Tale misura, dunque, consistente nella attribuzione di un vantaggio a tutti i consumatori che sono stati interessati, negli ultimi due anni circa, dalla descritta pratica dell'addebito di un diritto di chiamata da parte dei CAT, aggiunge un significativo *quid pluris* alla proposta di impegni.

**60.** Tutto ciò premesso, 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 Electrolux Appliances S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Electrolux Appliances S.p.A.;

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



## DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Electrolux Appliances S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalle stesse società proposti nella versione definitiva in data 9 agosto 2017, unitamente con i chiarimenti testuali apportati in data 19 e 27 settembre 2017, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Electrolux Appliances S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, 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 5.000.000 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 sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

## **ALLEGATO 1**

### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS10694, avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 3 marzo 2017 e avente ad oggetto le condotte commerciali della società Electrolux Appliances S.p.A. in materia di garanzia di conformità legale e convenzionale per i beni venduti, di cui agli artt. 128-133 del Codice del Consumo, la stessa società Electrolux Appliances S.p.A. , ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del “*Codice del Consumo*” (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati: