

## REGOLE ED ORIENTAMENTI DELL' ANTITRUST IN MATERIA DI GARANZIA

Avv. Maurizio Iorio ©

Da alcuni anni a questa parte , si stanno moltiplicando le decisioni dell' autorità antitrust italiana in materia di garanzia legale . L' ultimo provvedimento di condanna è assai recente e desta forti perplessità di tipo legale . Ciò che l' AGCM rimprovera spesso a venditori e produttori è di distogliere intenzionalmente i consumatori dalla garanzia legale a favore di quella convenzionale da essi offerta . In questo articolo , illustrato il background della garanzia legale , si identificano ed esaminano i principali orientamenti dell' AGCM in proposito , alla stregua dei provvedimenti di condanna finora adottati .

In questo articolo , mi occuperò degli orientamenti dell' autorità antitrust italiana ( Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato o AGCM ) in tema di garanzia legale ai consumatori . Al fine di assicurare anche ai “ non addetti “ la massima facilità di comprensione di quanto sarà illustrato , fornirò preliminarmente una sintetica descrizione del quadro legale della garanzia legale e di quella commerciale o convenzionale . Nel complesso , questo articolo può interessare anche chi non opera o non opera solo sul mercato italiano , dato che si fa riferimento in grande misura alla normativa UE .

### BACKGROUD LEGALE : LE DUE GARANZIE

Cominciamo col dire che vi sono due tipi di garanzia : una garanzia legale , non derogabile , disciplinata dal Codice del Consumo e concernente i soli acquirenti non professionali , ed una garanzia detta convenzionale in quanto disciplinata essenzialmente dagli accordi o convenzioni tra le parti .

### A QUALI PRODOTTI SI RIFERISCE LA GARANZIA LEGALE ?

Sono coperti i soli (i) **beni di consumo** forniti a (ii) **un consumatore** nell' ambito di (iii) un **contratto di vendita e di tutti i contratti ad essa equiparati** “ *in quanto comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre ....* “.

Per **contratti “ equiparati “ al contratto di vendita** , si intendono , come si è sopra accennato , i “ .. *contratti di permuta e di somministrazione , nonché quelli di appalto , di opera e tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre* “ .

### CHI RISPONDE DELLA GARANZIA LEGALE ?

Risponde della garanzia il venditore .

Quest' ultimo ha però diritto di rivalersi ( “*entro un anno dall' esecuzione della prestazione* “ ) verso il suo fornitore o un precedente intermediario nella catena di commercializzazione ( purché il difetto di conformità sia imputabile ad uno di questi soggetti ) , per ottenere “ *la reintegrazione di quanto prestato* “ .

### E' POSSIBILE UNA GARANZIA CONVENZIONALE CONCORDATA TRA VENDITORE E CONSUMATORE , DIVERSA DA QUELLA LEGALE ?

Per rispondere a questa domanda , facciamo un esempio : il produttore TIZIO vende un apparecchio TV al rivenditore CAIO che lo rivende al consumatore SEMPRONIO ; CAIO è pertanto tenuto verso SEMPRONIO a fornire la garanzia di legge sull' apparecchio venduto : orbene , TIZIO ( ma in ipotesi anche CAIO ) può offrire a SEMPRONIO , in AGGIUNTA ( ma NON in sostituzione ) rispetto alla garanzia legale , una

garanzia di carattere privato definita " convenzionale " . Si tratta , per intenderci , della garanzia i cui estremi sono riportati nel' apposito " Certificato di Garanzia " che corredata ogni prodotto . La garanzia convenzionale , ai sensi di legge , deve tuttavia :

- I - Riportare " ... *la specificazione che il consumatore è titolare dei diritti previsti ...* " dal Codice del Consumo e che la garanzia convenzionale " .... *lascia impregiudicati tali diritti* " : ciò comporta che la garanzia convenzionale può in ipotesi essere meno conveniente di quella legale , ma il consumatore deve essere sempre libero di scegliere di avvalersi , se così preferisce , di quest' ultima anziché di quella convenzionale .
- II - Non comportare costi supplementari a carico del consumatore .
- III - Riportare in modo chiaro ed intelligibile tutti gli elementi essenziali della garanzia convenzionale ( tra cui : oggetto , durata , estensione territoriale , nonché nome o ditta e domicilio o sede di chi la offre ) .
- IV - Essere , a richiesta del consumatore , resa disponibile " ... *per iscritto o su altro supporto duraturo a lui accessibile* " . Il che non osta al rendere il testo della garanzia disponibile anche solo in rete , purché il testo stesso sia scaricabile e stampabile sì da divenire comunque riprodotto su " supporto duraturo " .

### **IL PRODUTTORE CHE OFFRE LA GARANZIA CONVENZIONALE HA DEI DOVERI INFORMATIVI SULL' ESISTENZA E CONTENUTO DELLA PARALLELA GARANZIA LEGALE ?**

Discende da quanto abbiamo appena detto che il Produttore ( o il Venditore ) NON è obbligato a fornire una garanzia convenzionale aggiuntiva a quella legale . Se non la offre , non ha alcun onere informativo . Se la offre , invece , la legge stabilisce che egli deve informare il consumatore del contenuto della garanzia convenzionale e della sua concomitanza con la garanzia legale e , soprattutto , che tutti i diritti riconosciuti da quest' ultima al consumatore rimangono obbligatoriamente integri e impregiudicati , come abbiamo visto sopra .

Tali obblighi , previsti all' art. 133 del Codice del Consumo , vanno esaminati anche alla luce degli altri articoli del medesimo che fanno divieto di " Pratiche commerciali Scorrette " nei confronti del Consumatore ( dal n° 20 al n° 26 ) , tra cui rientrano la pubblicità ingannevole ( ad es.: fare credere che la garanzia convenzionale é più conveniente di quella legale quando così non è ) , le pratiche " coercitive " ( ad es. : mettere troppi lacci o laccioli all' esercizio dei diritti di garanzia legale da parte del consumatore ) , la violazione dell' obbligo di diligenza professionale ( ad esempio : non fornire istruzioni adeguate alla propria rete di vendita ) .

Dall' esame comparato di tutte queste disposizioni , emerge un complesso di regole sulle quali si è pronunciata in questi ultimi anni l' AGCM , che dal 2010 in poi si è occupata in almeno una dozzina di casi<sup>1</sup> di pratiche giudicate " scorrette " verso i consumatori in tema di garanzia , legale e convenzionale .

Vale la pena di ricordare che in tutti questi casi le due principali contestazione mosse ai " Venditori " sono state , con qualche variazione , le seguenti

---

<sup>1</sup> Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ( AGCM ) Provvedimento n° 21456 del 5.08.2010 ( Mediaworld ) ; Provvedimento n 21457 del 5.08.2010 ( Unieuro ) ; Provvedimento n. 23155 del 21.12.2011 ( Apple ; Comet ) ; Provvedimento n° 23634 del 6.06.2012 ( Apple ) ; Provvedimento n° 23636 del 6.06.2012 ( Acer Italy ) ; Provvedimento n° 23886 del 12.09.2012 ( Amazon Italia ) ed alcuni altri .

*“ A) i professionisti fornivano informazioni sulla garanzia confondendo e sovrapponendo la garanzia limitata di un anno offerta dal produttore e la garanzia legale di conformità, in maniera tale da non chiarire adeguatamente al consumatore il contenuto di quest’ultima e impedire allo stesso di fruire appieno dei diritti a lui riconosciuti in caso di acquisto di un bene di consumo; inoltre, nel rinviare a quella convenzionale del produttore, rifiutavano di riconoscere e prestare la garanzia legale di conformità;*

*B) nel sito ..... veniva presentata la vendita di servizi di assistenza a pagamento per il proprio prodotto ..... senza chiarire adeguatamente il diritto del consumatore a fruire, per un periodo di 24 mesi dall’acquisto, della garanzia di conformità cui è per legge tenuto il venditore e che non prevede addebito di costi e limitazioni, potendo indurre in tal modo il consumatore ad attivare a titolo oneroso un nuovo rapporto contrattuale il cui contenuto si sovrappone in parte ai diritti già spettanti al consumatore in virtù del regime della garanzia legale “<sup>2</sup>.*

In un recentissimo caso <sup>3</sup>, l' AGCM - con una decisione che desta non poche perplessità sotto il profilo giuridico - ha ritenuto che la seguente descrizione della garanzia convenzionale, contenuta sul sito del Produttore, configurasse violazione del dovere in capo a quest' ultimo di non confondere la garanzia legale con quella convenzionale: il produttore " .... **garantisce il prodotto da eventuali difetti di materiale o di fabbricazione per la durata di un anno** ..." ( in realtà, 2 anni ) " ... **e a partire dalla data originale di acquisto ... La presente garanzia non copre i costi ed i rischi associati al trasporto del vostro prodotto ...** " ( presso la sede del Produttore ) " ... **o al laboratorio del centro di assistenza e viceversa ...** " .

Inoltre, l' AGCM, sulla base di n° 4 ( dico quattro ) sole segnalazioni relative specificamente alla società interessata, ricevute negli anni da altrettanti consumatori che riportavano l' asserito rifiuto da parte di rivenditori o CAT facenti parte della rete di vendita o di assistenza del produttore di prestare o di prestare correttamente la garanzia legale, ha ritenuto che il produttore fosse venuto meno al proprio dovere di diligenza professionale imposto dal Codice del Consumo, in quanto, ancorché estraneo all' operato di terzi da lui indipendenti quali i soggetti considerati, " ... **avrebbe potuto diligentemente attivarsi per diramare opportune direttive in materia di riconoscimento ai consumatori della garanzia legale di conformità relativa ai prodotti ....**" a suo marchio o riconducibili al suo marchio " ... **organizzando opportune iniziative informative anche su questo tema per gli appartenenti alla propria rete di distribuzione ed assistenza** " .

Con la conseguente applicazione di una sanzione di Euro 500.000 in capo al produttore .

### **QUALI SONO LE REGOLE IDENTIFICATE DALL' AUTORITA' ANTITRUST IN QUESTI ULTIMI ANNI ?**

Quello che segue è in elenco, peraltro molto riassuntivo, delle principali “ regole “ enunciate finora dall' AGCM nella motivazione dei provvedimenti assunti in esito alla maggioranza dei procedimenti conclusi in materia di garanzia legale. Vale la pena di ricordare che tali provvedimenti non sono certo immuni da critiche e, ad avviso dello scrivente, non sono sempre del tutto giuridicamente fondati; tuttavia, i principi che seguono possono essere un' utilissima cartina di tornasole per conoscere come viene valutato l' ‘

<sup>2</sup> Provvedimento n. 23886 del 12.09.2012 .

<sup>3</sup> Provvedimento n. 24715 del 20.12.2013 .

operato degli operatori del settore e vanno ovviamente considerati con molta attenzione e rispetto da tutti gli interessati :

(a) **GARANZIE : OCCORRE FORNIRE UN' ILLUSTRAZIONE NON EQUIVOCA E COMPLETA**

Se viene offerta una garanzia convenzionale ( e / o un' estensione a pagamento di quest' ultima ) deve chiaramente emergere dal complesso della documentazione messa a disposizione da parte del produttore e facilmente consultabile dal consumatore ( modulistica , contrattualistica , stampati e , soprattutto , siti internet ) un quadro completo , chiaro ed esauriente dei diritti conferiti al consumatore dalla garanzia legale . L' AGCM **ha infatti respinto** , la seguente tesi sostenuta da alcuni produttori :

*“ Il ..... ( produttore ) ... evidenzia innanzitutto che non vi sarebbe alcuna indicazione normativa che imponga al venditore di fornire un rendiconto elaborato e dettagliato in modo analitico di tutti gli elementi e gli aspetti relativi alla garanzia del venditore, essendo sufficiente la specificazione che il consumatore è titolare dei diritti previsti dalla garanzia del venditore, che la garanzia convenzionale lascia impregiudicati tali diritti e che gli elementi essenziali degli stessi siano illustrati.... “* <sup>4</sup>

(b) **ILLUSTRAZIONE COMPARATIVA** : È considerata generalmente vietata, ( o comunque é estremamente pericolosa per il produttore ) l' illustrazione comparativa delle caratteristiche della garanzia legale rispetto a quella convenzionale ( salvo il caso , oltremodo improbabile posto che lo scopo perseguito dalla comparazione é in genere proprio l' inverso , in cui appaia manifesta la superiorità della garanzia legale su quella convenzionale ) .

(c) **DIFFERENZA NELL' ONERE DELLA PROVA** : E' vietato sostenere coi consumatori l' assunto che la garanzia convenzionale sia più conveniente di quella legale , sulla base del fatto che , ai sensi del Codice del Consumo , nel caso di garanzia legale il consumatore che porti il prodotto in assistenza gode per i primi sei mesi di una presunzione di difettosità ma , successivamente , deve fornire la prova che il medesimo non è conforme fin dal momento della consegna mentre , nel caso di garanzia convenzionale, tale distinzione non opera ed il consumatore non ha alcun onere della prova .

Infatti , secondo l' AGCM , tale distinzione è capziosa , ingannevole e priva di fondamento , come segue :

*“ ..... la tabella riproponeva l'erronea impressione che la garanzia legale riguardasse una specifica e limitata tipologia di difetti, ovvero i “**difetti presenti al momento della consegna**”, rispetto a quelli coperti dalla garanzia di 1 anno di Apple e dai servizi a pagamento APP definiti come “**difetti intervenuti dopo la consegna**”. La distinzione operata, in uno con l'assenza di chiarimenti circa la supposta differenza fra le due situazioni, era tale da indurre ancora in errore il consumatore medio, **atteso che lasciava intendere, durante la validità della garanzia legale, una portata e un ambito limitati nella prestazione, nonché una necessità di avvalersi dell'assistenza convenzionalmente offerta da Apple per difetti non coperti dalla garanzia legale biennale, quando in realtà essa protegge quasi esattamente la stessa tipologia di difetti che sono coperti dalla garanzia di 1 anno di Apple e dai servizi a pagamento APP.** ..... Il principale documento in cui venivano fornite ai consumatori informazioni in merito al contenuto della garanzia legale ed alle modalità di richiesta della sua attivazione veniva, dunque, ancora una volta, in realtà*

---

<sup>4</sup> Provvedimento n° 23634 del 6.06.2012

utilizzato per evidenziare alcuni supposti maggiori vantaggi della garanzia convenzionale di 1 anno Apple e dei servizi a pagamento APP, attraverso un confronto improprio fra tali servizi e le prestazioni dovute in base alla garanzia legale, che è invece un diritto ex lege dei consumatori e va prestata gratuitamente, senza limitazioni per qualsiasi difetto” .

- (d) **INDICAZIONE CHIARA ED UNIVOCA** : Deve essere indicata univocamente l' esistenza della garanzia di legge italiana e ne debbono essere identificati i caratteri essenziali ; in particolare , non bastano generici riferimenti alle normative applicabili del paese in cui il prodotto è commercializzato .

Esempio negativo citato in una decisione dell' AGCM : “... **Indipendentemente dal contenuto della Garanzia limitata , possono esservi riconosciuti diritti e rimedi di contenuto diverso e più ampio da esercitare nei confronti del commerciante che vi ha venduto il nostro prodotto La garanzia convenzionale non limita in alcun modo tali diritti** “ <sup>5</sup>

Altro esempio negativo :

**“I consumatori hanno i diritti legali sanciti dalle leggi nazionali che governano la vendita dei beni di consumo”**.

- (e) **RINVIO A UN DOCUMENTO RIASSUNTIVO** : L' obbligo di informare il consumatore sul contenuto della garanzia legale non è assolto con l' esclusivo richiamo ad un sintetico documento esterno ( del tipo “ Se vuoi sapere di più sulla garanzia legale clicca qui “ ) ; inoltre , si consideri che tale documento sarà sicuramente esaminato dall' AGCM “ ai raggi x “ per verificare l' esistenza di messaggi comparativi ritenuti non sufficientemente obiettivi o addirittura sfavorevoli alla garanzia legale <sup>6</sup> . Se tuttavia il rinvio è ad un testo esteso e particolareggiato che illustra i diritti del consumatore secondo la garanzia legale e si accompagna ad altre attività informative ( quali condizioni di vendita adeguate , almeno una pagina informativa generale sul sito internet e delle ulteriori pagine ad hoc ) tale tecnica informativa è accettata ed , anzi , apprezzata <sup>7</sup> .

- (f) **DILIGENZA PROFESSIONALE ; INVERSIONE DELL' ONERE DELLA PROVA** : Nel caso di segnalazioni all' AGCM ( anche pochissime ) di pratiche scorrette di qualche membro delle rete di vendita o di assistenza, il Produttore può trovarsi nella necessità di dimostrare di avere impartito precise e corrette istruzioni / informazioni alla propria rete di vendita e/o di assistenza post vendita . Se non è in grado di fornire tale prova , ampia e sufficiente , può trovarsi a rispondere dell' attività di terzi sui quali non ha controllo . E' illuminante in tal senso il seguente passaggio di un recentissimo provvedimento dell' AGCM ( assunto - non solo , ma anche - a fronte di sole n. 4 segnalazioni di consumatori ricevute nel corso di anni ) : “ .....**La condotta del professionista risulta, pertanto, non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, considerato che l'esercizio di un'attività come quella ... “ del produttore “ ... in cui la vendita di prodotti altamente tecnologici ed appetibili ove la garanzia svolge un ruolo importante per il reale godimento del bene,**

<sup>5</sup> Provvedimento n° 23636 del 6.06.2012 ; vedi anche Provvedimento n° 23634 del 6.06.2012

<sup>6</sup> Provvedimento n° 23634 del 6.06.2012 .

<sup>7</sup> Provvedimento n° 23886 del 12.09.2012

*impone, sia per le vendite on line che per le eventuali vendite svolte presso rivenditori terzi, che le informazioni che vengono veicolate siano le più chiare e corrette possibile e non creino ai consumatori acquirenti dei prodotti a marchio ... “ del produttore stesso “ ... ostacoli all’esercizio dei diritti contrattuali garantiti dalle norme attualmente vigenti nel nostro ordinamento. “ <sup>8</sup>*

(g) **SERVIZI AGGIUNTIVI A PAGAMENTO** : Nel caso di offerte di servizi aggiuntivi a pagamento ( es . : estensioni di garanzia convenzionale ) ad opera del Produttore o di terzi , deve essere accuratamente evitato di creare nel consumatore il convincimento che il servizio di assistenza a pagamento si abbinava alla garanzia del produttore e ne rappresenti il continuum logico .

Così si è infatti pronunciata , in proposito , l’ AGCM :

*“ ... In tutta la comunicazione, infatti, le informazioni fornite mantenevano l’originaria impostazione in base alla quale il servizio di assistenza a pagamento si abbinava alla garanzia del produttore e ne rappresentava il continuum logico. Nelle pagine in cui veniva descritto il servizio APP i professionisti avevano mantenuto un grafico che raffigurava due barre orizzontali, rispettivamente una per il servizio di assistenza tecnica e una per il servizio di supporto telefonico, sulle quali si confrontavano esclusivamente l’assistenza gratuita Apple con i servizi a pagamento APP ..... I diritti della garanzia legale erano, invece, prospettati in maniera aggiuntiva e indiretta mediante l’apposizione di una laconica nota a margine del grafico, che recava un rinvio sempre al citato documento descrittivo della garanzia legale nel quale, come sopra rilevato, veniva prospettata una differenza fra i difetti coperti dalla garanzia legale e quelli coperti da Apple “ .<sup>9</sup>*

**Avv. Maurizio Iorio**

---

<sup>8</sup> Provvedimento n. 24715 del 20.12.2013 .

<sup>9</sup> Provvedimento n° 23634 del 6.06.2012 .

# REGOLE E ORIENTAMENTI IN MATERIA DI GARANZIA DELL'ANTITRUST



**MAURIZIO IORIO**

Dalla partnership tra Marketplace e ANDEC prende vita questa rubrica, curata dall'Avvocato Maurizio Iorio, nel suo duplice ruolo di Avvocato Professionista in Milano e di Presidente di ANDEC. Su ogni numero affronteremo tematiche legali con particolare attenzione al mondo dell'elettronica. Ulteriori approfondimenti sul sito: [www.andec.it](http://www.andec.it). Mentre sulla Web page di Maurizio Iorio ([www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)) è disponibile la rubrica tradotta anche in inglese e francese.

In questo articolo mi occuperò degli orientamenti dell'autorità antitrust italiana (Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato o AGCM) in tema di garanzia legale ai consumatori. Al fine di assicurare anche ai "non addetti" la massima facilità di comprensione di quanto sarà illustrato, fornirò preliminarmente una sintetica descrizione del quadro della garanzia legale e di quella commerciale o convenzionale. Nel complesso, questo articolo può interessare anche chi opera o non opera solo sul mercato italiano, dato che si fa riferimento in grande misura alla normativa UE.

## BACKGROUND LEGALE: LE DUE GARANZIE

Cominciamo col dire che vi sono due tipi di garanzia: una garanzia legale, non derogabile, disciplinata dal Codice del Consumo e concernente i soli acquirenti non professionali e una garanzia detta convenzionale in quanto disciplinata essenzialmente dagli accordi o convenzioni tra le parti.

## A QUALI PRODOTTI SI RIFERISCE LA GARANZIA LEGALE?

Sono coperti i soli (I) beni

di consumo forniti a (II) un consumatore nell'ambito di (III) un contratto di vendita e di tutti i contratti a essa equiparati in quanto "comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre...". Per contratti "equiparati" al contratto di vendita, si intendono, come si è sopra accennato, i "... contratti di permuta e di somministrazione, nonché quelli di appalto, di opera e tutti gli altri contratti comunque finalizzati alla fornitura di beni di consumo da fabbricare o produrre".

## CHI RISPONDE DELLA GARANZIA LEGALE?

Risponde della garanzia il venditore. Quest'ultimo ha però diritto di rivalersi ("entro un anno dall'esecuzione della prestazione") verso il suo fornitore o un precedente intermediario nella catena di commercializzazione (purché il difetto di conformità sia imputabile a uno di questi soggetti), per ottenere "la reintegrazione di quanto prestato".

## È POSSIBILE UNA GARANZIA CONVENZIONALE CONCORDATA TRA VENDITORE E CONSUMATORE, DIVERSA DA QUELLA

## LEGALE?

Per rispondere a questa domanda, facciamo un esempio: il produttore Tizio vende un apparecchio Tv al rivenditore Caio che lo rivende al consumatore Sempronio; Caio è pertanto tenuto verso Sempronio a fornire la garanzia di legge sull'apparecchio venduto: orbene, Tizio (ma in ipotesi anche Caio) può offrire a Sempronio, in aggiunta (ma NON in sostituzione) rispetto alla garanzia legale, una garanzia di carattere privato definita "convenzionale". Si tratta, per intenderci, della garanzia i cui estremi sono riportati nell'apposito "Certificato di Garanzia" che correda ogni prodotto. La garanzia convenzionale, ai sensi di legge, deve tuttavia: I - Riportare "... la specificazione che il consumatore è titolare dei diritti previsti..." dal Codice del Consumo e che la garanzia convenzionale "... lascia impregiudicati tali diritti": ciò comporta che la garanzia convenzionale può in ipotesi essere meno conveniente di quella legale, ma il consumatore deve essere sempre libero di scegliere di avvalersi se così preferisce, di quest'ultima anziché di quella convenzionale.

II - Non comportare costi supplementari a carico del consumatore.

III - Riportare in modo chiaro e intelligibile tutti gli elementi essenziali della garanzia convenzionale (tra cui: oggetto, durata, estensione territoriale, nonché nome o ditta e domicilio o sede di chi la offre).

IV - Essere, a richiesta del consumatore, resa disponibile "... per iscritto o su altro supporto duraturo a lui accessibile". Il che non osta al rendere il testo della garanzia disponibile anche solo in rete, purché il testo stesso sia scaricabile e stampabile si da divenire comunque riprodotto su "supporto duraturo".

## IL PRODUTTORE CHE OFFRE LA GARANZIA CONVENZIONALE HA DEI DOVERI INFORMATIVI SULL'ESISTENZA E CONTENUTO DELLA PARALLELA GARANZIA LEGALE?

Discende da quanto abbiamo appena detto che il Produttore (o il Venditore) NON è obbligato a fornire una garanzia convenzionale aggiuntiva a quella legale. Se non la offre, non ha alcun onere informativo. Se la offre invece, la legge stabilisce che egli deve informare il consumatore del contenuto della garanzia convenzionale e della sua concomitanza con la garanzia legale e, soprattutto, che tutti i diritti riconosciuti da quest'ultima al consumatore rimangono obbligatoriamente integri e impregiudicati, come abbiamo visto sopra. Tali obblighi, previsti all'art. 133

del Codice del Consumo, vanno esaminati anche alla luce degli altri articoli del medesimo che fanno divieto di "Pratiche commerciali Scorrette" nei confronti del Consumatore (dal n°20 al n°26), tra cui rientrano la pubblicità ingannevole (ad es.: fare credere che la garanzia convenzionale è più conveniente di quella legale quando così non è), le pratiche "coercitive" (ad es.: mettere troppi lacci o laccioli all'esercizio dei diritti di garanzia legale da parte del consumatore), la violazione dell'obbligo di diligenza professionale (ad esempio: non fornire istruzioni adeguate alla propria rete di vendita). Dall'esame comparato di tutte queste disposizioni, emerge un complesso di regole sulle quali si è pronunciata in questi ultimi anni l'AGCM, che dal 2010 in poi si è occupata in almeno una dozzina di casi<sup>1</sup> di pratiche giudicate "scorrette" verso i consumatori in tema di garanzia legale e convenzionale. Vale la pena di ricordare che in tutti questi casi le due principali contestazioni mosse ai "Venditori" sono state, con qualche variazione, le seguenti: A) i professionisti fornivano informazioni sulla garanzia confondendo e sovrapponendo la garanzia limitata di un anno offerta dal produttore e la garanzia legale di conformità, in maniera tale da non chiarire adeguatamente al consumatore il contenuto di quest'ultima e impedire allo stesso di fruire appieno dei diritti a lui riconosciuti

in caso di acquisto di un bene di consumo; inoltre, nel rinviare a quella convenzionale del produttore, rifiutavano di riconoscere e prestare la garanzia legale di conformità; B) nel sito "...veniva presentata la vendita di servizi di assistenza a pagamento per il proprio prodotto... senza chiarire adeguatamente il diritto del consumatore a fruire, per un periodo di 24 mesi dall'acquisto, della garanzia di conformità cui è per legge tenuto il venditore e che non prevede addebito di costi e limitazioni, potendo indurre in tal modo il consumatore ad attivare a titolo oneroso un nuovo rapporto contrattuale il cui contenuto si sovrappone in parte ai diritti già spettanti al consumatore in virtù del regime della garanzia legale."<sup>2</sup> In un recentissimo caso<sup>3</sup>, l'AGCM - con una decisione che desta non poche perplessità sotto il profilo giuridico - ha ritenuto che la seguente descrizione della garanzia convenzionale, contenuta sul sito del Produttore, configurasse violazione del dovere in capo a quest'ultimo di non confondere la garanzia legale con quella convenzionale: il produttore "... garantisce il prodotto da eventuali difetti di materiale o di fabbricazione per la durata di un anno..." (in realtà, 2 anni) "... e a partire dalla data originale di acquisto... la presente garanzia non copre i costi ed i rischi associati al trasporto del vostro prodotto..." (presso

la sede del Produttore "... o al laboratorio del centro di assistenza e viceversa...". Inoltre, l'AGCM, sulla base di n°4 (dico quattro) sole segnalazioni relative specificamente alla società interessata, ricevute negli anni da altrettanti consumatori che riportavano l'asserito rifiuto da parte di rivenditori o CAT facenti parte della rete di vendita o di assistenza del produttore di prestare o di prestare correttamente la garanzia legale, ha ritenuto che il produttore fosse venuto meno al proprio dovere di diligenza professionale imposto dal Codice del Consumo, in quanto, ancorché estraneo all'operato di terzi da lui indipendenti quali i soggetti considerati, "... avrebbe potuto diligentemente attivarsi per diramare opportune direttive in materia di riconoscimento ai consumatori della garanzia legale di conformità relativa ai prodotti ..." a suo marchio o riconducibili al suo marchio "... organizzando opportune iniziative informative anche su questo tema per gli appartenenti alla propria rete di distribuzione ed assistenza". Con la conseguente applicazione di una sanzione di Euro 500.000 in capo al produttore.

## QUALI SONO LE REGOLE IDENTIFICATE DALL'AUTORITÀ ANTITRUST IN QUESTI ULTIMI ANNI?

Quello che segue è un elenco, peraltro riassuntivo, delle principali "regole" enunciate finora dall'AGCM nella motivazione dei

provvedimenti assunti in esito alla maggioranza dei procedimenti conclusi in materia di garanzia legale. Vale la pena di ricordare che tali provvedimenti non sono certo immuni da critiche e, ad avviso dello scrivente, non sono sempre del tutto giuridicamente fondati; tuttavia, i principi che seguono possono essere un'utilissima cartina di tornasole per conoscere come viene valutato l'operato degli operatori del settore e vanno ovviamente considerati con molta attenzione e rispetto da tutti gli interessati.

**(A) GARANZIE: OCCORRE FORNIRE UN'ILLUSTRAZIONE NON EQUIVOCA E COMPLETA**

Se viene offerta una garanzia convenzionale (e/o un'estensione a pagamento di quest'ultima) deve chiaramente emergere dal complesso della documentazione messa a disposizione da parte del produttore e facilmente consultabile dal consumatore (modulistica, contrattualistica, stampati e, soprattutto, siti Internet) un quadro completo, chiaro ed esauriente dei diritti conferiti al consumatore dalla garanzia legale. L'AGCM ha infatti respinto, la seguente tesi sostenuta da alcuni produttori: "Il ... produttore ... evidenzia innanzitutto che non vi sarebbe alcuna indicazione normativa che imponga al venditore di fornire un rendiconto elaborato e dettagliato in modo analitico di tutti gli elementi e gli aspetti

relativi alla garanzia del venditore, essendo sufficiente la specificazione che il consumatore è titolare dei diritti previsti dalla garanzia del venditore, che la garanzia convenzionale lascia impregiudicati tali diritti e che gli elementi essenziali degli stessi siano illustrati..."<sup>4</sup>

**(B) ILLUSTRAZIONE COMPARATIVA**

È considerata generalmente vietata, (o comunque è estremamente pericolosa per il produttore) l'illustrazione comparativa delle caratteristiche della garanzia legale rispetto a quella convenzionale (salvo il caso oltremodo improbabile posto che lo scopo perseguito dalla comparazione è in genere proprio l'inverso, in cui appaia manifesta la superiorità della garanzia legale su quella convenzionale).

**(C) DIFFERENZA NELL'ONERE DELLA PROVA**

È vietato sostenere coi consumatori l'assunto che la garanzia convenzionale sia più conveniente di quella legale, sulla base del fatto che, ai sensi del Codice del Consumo, nel caso di garanzia legale il consumatore che porti il prodotto in assistenza goda per i primi sei mesi di una presunzione di difettosità ma, successivamente, deve fornire la prova che il medesimo non è conforme fin dal momento della consegna mentre, nel caso di garanzia convenzionale, tale distinzione non opera ed il consumatore non ha alcun

onere della prova. Infatti, secondo l'AGCM, tale distinzione è capziosa, ingannevole e priva di fondamento, come segue: "... la tabella riproponeva l'erronea impressione che la garanzia legale riguardasse una specifica e limitata tipologia di difetti, ovvero i "difetti presenti al momento della consegna", rispetto a quelli coperti dalla garanzia di 1 anno di Apple e dai servizi a pagamento App definiti come "difetti intervenuti dopo la consegna". La distinzione operata, in uno con l'assenza di chiarimenti circa la supposta differenza fra le due situazioni, era tale da indurre ancora in errore il consumatore medio, atteso che lasciava intendere, durante la validità della garanzia legale, una portata e un ambito limitati nella prestazione, nonché una necessità di avvalersi dell'assistenza convenzionalmente offerta da Apple per difetti non coperti dalla garanzia legale biennale, quando in realtà essa protegge quasi esattamente la stessa tipologia di difetti che sono coperti dalla garanzia di 1 anno di Apple e dai servizi a pagamento App. Il principale documento in cui venivano fornite ai consumatori informazioni in merito al contenuto della garanzia legale ed alle modalità di richiesta della sua attivazione veniva, dunque, ancora una volta, in realtà utilizzato per evidenziare alcuni supposti maggiori vantaggi della garanzia convenzionale di 1 anno Apple e dei servizi a pagamento App,

attraverso un confronto improprio fra tali servizi e le prestazioni dovute in base alla garanzia legale, che è invece un diritto ex lege dei consumatori e va prestata gratuitamente, senza limitazioni per qualsiasi difetto".

**(D) INDICAZIONE CHIARA ED UNIVOCA**

Deve essere indicata univocamente l'esistenza della garanzia di legge italiana e ne debbono essere identificati i caratteri essenziali; in particolare, non bastano generici riferimenti alle normative applicabili del Paese in cui il prodotto è commercializzato. Esempio negativo citato in una decisione dell'AGCM: "... Indipendentemente dal contenuto della Garanzia limitata, possono esservi riconosciuti diritti e rimedi di contenuto diverso e più ampio da esercitare nei confronti del commerciante che vi ha venduto il nostro prodotto. La garanzia convenzionale non limita in alcun modo tali diritti"<sup>5</sup> Altri esempi negativi: "Indipendentemente dal contenuto della Garanzia limitata, possono esservi riconosciuti diritti e rimedi di contenuto diverso e più ampio da esercitare nei confronti del commerciante che vi ha venduto il prodotto. ... La Garanzia Limitata non limita in alcun modo tali diritti". "I consumatori hanno i diritti legali sanciti dalle leggi nazionali che governano la vendita dei beni di consumo".

**(E) RINVIO A UN DOCUMENTO**

**RIASSUNTIVO**

L'obbligo di informare il consumatore sul contenuto della garanzia legale non è assolto con l'esclusivo richiamo a un sintetico documento esterno (del tipo "Se vuoi sapere di più sulla garanzia legale clicca qui"); inoltre, si consideri che tale documento sarà sicuramente esaminato dall'AGCM "ai raggi x" per verificare l'esistenza di messaggi comparativi ritenuti non sufficientemente obiettivi o addirittura sfavorevoli alla garanzia legale.<sup>6</sup> Se tuttavia il rinvio è a un testo esteso e particolareggiato che illustra i diritti del consumatore secondo la garanzia legale e si accompagna ad altre attività informative (quali condizioni di vendita adeguate, almeno una pagina informativa generale sul sito Internet e delle ulteriori pagine ad hoc) tale tecnica informativa è accettata e, anzi, apprezzata.<sup>7</sup>

**(F) DILIGENZA PROFESSIONALE; INVERSIONE DELL'ONERE DELLA PROVA**

Nel caso di segnalazioni all'AGCM (anche pochissime) di pratiche scorrette di qualche membro delle rete di vendita o di assistenza, il Produttore può trovarsi nella necessità di dimostrare di avere impartito precise e corrette istruzioni/informazioni alla propria rete di vendita e/o di assistenza post vendita. Se non è in grado di fornire tale prova, ampia e sufficiente, può trovarsi a rispondere

dell'attività di terzi sui quali non ha controllo. È illuminante in tal senso il seguente passaggio di un recentissimo provvedimento dell'AGCM (assunto - non solo ma anche - a fronte di sole n. 4 segnalazioni di consumatori ricevute nel corso di anni): "... La condotta del professionista risulta, pertanto, non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, considerato che l'esercizio di un'attività come quella ... "del produttore" ... in cui la vendita di prodotti altamente tecnologici e appetibili ove la garanzia svolge un ruolo importante per il reale godimento del bene, impone, sia per le vendite on-line sia per le eventuali vendite svolte presso rivenditori terzi, che le informazioni che vengono veicolate siano le più chiare e corrette possibile e non creino ai consumatori acquirenti dei prodotti a marchio ... "del produttore stesso"... "ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali garantiti dalle norme attualmente vigenti nel nostro ordinamento."<sup>8</sup>

**(G) SERVIZI AGGIUNTIVI A PAGAMENTO:**

Nel caso di offerte di servizi aggiuntivi a pagamento (es.: estensioni di garanzia convenzionale) a opera del Produttore o di terzi, deve essere accuratamente evitato di creare nel consumatore il convincimento che il servizio di assistenza a pagamento si abbinava alla garanzia del produttore e

ne rappresenti il continuum logico. Così si è infatti pronunciata, in proposito, l'AGCM: "... In tutta la comunicazione, infatti, le informazioni fornite mantenevano l'originaria impostazione in base alla quale il servizio di assistenza a pagamento si abbinava alla garanzia del produttore e ne rappresentava il continuum logico. Nelle pagine in cui veniva descritto il servizio App i professionisti avevano mantenuto un grafico che raffigurava due barre orizzontali, rispettivamente una per il servizio di assistenza tecnica e una per il servizio di supporto telefonico, sulle quali si confrontavano esclusivamente l'assistenza gratuita Apple con i servizi a pagamento App. I diritti della garanzia legale erano, invece, prospettati in maniera aggiuntiva e indiretta mediante l'apposizione di una laconica nota a margine del grafico, che recava un rinvio sempre al citato documento descrittivo della garanzia legale nel quale, come sopra rilevato, veniva prospettata una differenza fra i difetti coperti dalla garanzia legale e quelli coperti da Apple".<sup>9</sup>

**1** Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) Provvedimento n. 21456 del 5.08.2010 (Mediaworld); Provvedimento n. 21457 del 5.08.2010 (Unieuro); Provvedimento n. 23155 del 21.12.2011 (Apple; Comet); Provvedimento n° 23634 del 6.06.2012 (Apple); Provvedimento n. 23636 del 6.06.2012 (Acer Italy); Provvedimento n. 23886 del 12.09.2012 (Amazon Italia) e alcuni altri.

**2** Provvedimento n. 23886 del 12.09.2012.

**3** Provvedimento n. 24715 del 20.12.2013 .

**4** Provvedimento n. 23634 del 6.06.2012

**5** Provvedimento n. 23636 del 6.06.2012; vedi anche Provvedimento n. 23634 del 6.06.2012

**6** Provvedimento n. 23634 del 6.06.2012

**7** Provvedimento n. 23886 del 12.09.2012.

**8** Provvedimento n. 24715 del 20.12.2013

**9** Provvedimento n. 23634 del 6.06.2012.