13 novembre 2010 13:22

ITALIA: Garanzia vendita. Antitrust avvia indagine per mancato rispetto

L'Antitrust ha avviato 7 nuove istruttorie per possibili pratiche commerciali scorrette nei confronti di 9 catene commerciali, tra aziende specializzate in vendita di prodotti di elettronica, informatica, tecnologia e elettrodomestici e imprese della grande distribuzione organizzata non specializzata. I procedimenti sono stati avviati nei confronti di Eldo; Expert Italy, Papino Elettrodomestici e Leso Elettrodomestici (tutti a marchio Expert); Di Salvo e Della Martira e di catene della grande distribuzione non specializzata (Carrefour, Auchan, PAM-Panorama, FINIPER). I procedimenti, avviati alla luce dell'operazione 'trasparenza' annunciata lo scorso agosto dal presidente dell'Autorita' Antonio Catricala', si legge in una nota, dovranno verificare se le aziende abbiano agito correttamente nell'informare la clientela sull'esistenza della garanzia legale sui prodotti e sulle differenze con la garanzia convenzionale offerta a pagamento o meno. Proprio per dare ai consumatori indicazioni precise sui loro diritti in materia di garanzia legale l'Antitrust ha disposto una breve guida sulla garanzia legale del venditore, da oggi disponibile sul sito dell'aurhority. I procedimenti, avviati nelle scorse settimane, fanno seguito ai 5 gia' conclusi con l'accettazione di impegni da parte (http://www.aduc.it/notizia/antitrust+tempi+certi+garanzia+vendita_119511.php) Mediamarket (marchio Mediaworld), Unieuro, SGM Distribuzione (marchio MarcoPoloExpert), Euronics e Nova (marchio Euronics), DPS Group e DML (marchio Trony), GRE ed Estendo.
Secondo le denunce dei consumatori, arrivate anche al call-center dell'Antitrust, le imprese oggetto delle istruttorie avrebbero tenuto comportamenti commercialmente scorretti tali da confondere la clientela: dalle informazioni carenti sui termini per l'esercizio dei diritti relativi alla garanzia legale biennale "di conformita'" (riparazione e/o sostituzione), al rifiuto di riconoscere l'applicabilita' della garanzia stessa o di sostituire il prodotto difettoso come richiesto. Alcuni consumatori hanno lamentato di avere ricevuto indicazioni insufficienti o fuorvianti sulle condizioni e le modalita' di esercizio del diritto alla sostituzione. Altri hanno denunciato di non essere stati informati sui tempi dell'intervento di riparazione o di avere dovuto attendere a lungo prima di riavere il bene riparato o, ancora, di avere dovuto pagare le spese per la riparazione o per il trasporto benche' il prodotto fosse in garanzia. Anche da questa nuova tornata di istruttorie in corso emerge, piu' in generale, spiega l'Antitrust, la difficolta' per la clientela di individuare il soggetto cui rivolgersi per l'assistenza: molti consumatori non sanno che devono rivolgersi al venditore per far valere la garanzia legale della durata biennale. Spesso sono indirizzati dagli stessi venditori ai Centri di Assistenza Tecnica (CAT) dei produttori, con il pretesto che in questo modo possono ottenere la riparazione in un tempo piu' breve, ma in realta' la garanzia del produttore che in tal caso viene fornita dai CAT e' spesso piu' ridotta rispetto a quella legale dovuta dal venditore, sia come durata che come ampiezza dei difetti coperti.