

16 ottobre 2017 20:20

ITALIA: Grandi elettrodomestici. Antitrust accoglie impegni a favore dei consumatori

Nella riunione del 27 settembre 2017, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha accettato gli impegni assunti da Whirlpool (marchi Indesit, Ariston, Ignis e Whirlpool, Bauknecht, Kitchen Aid, Scholtes. Whirlpool), Candy Hoover (marchi Candy, Hoover e Zerowatt) e Electrolux (marchi Aeg, Electrolux, Rex, Zanussi e Zoppas), chiudendo tre istruttorie avviate nel marzo 2017 per le modalità di prestazione dell'assistenza a domicilio tramite i Centri di Assistenza Tecnica nel caso di richieste di intervento in garanzia legale per i grandi elettrodomestici venduti da terzi (ad es. grande distribuzione e negozi specializzati).

L'oggetto dei procedimenti, avviati su segnalazioni e acquisizioni di ufficio, riguardava la richiesta del pagamento di 30 euro per ogni intervento in garanzia legale (primi due anni) dopo i primi 6 mesi dalla consegna del prodotto; la esclusione di parti dei prodotti dalla assistenza in garanzia; l'utilizzo di un numero telefonico a sovrapprezzo per la richiesta dell'intervento.

Inoltre, per il solo gruppo Whirlpool, risultavano limitazioni alle modalità di esercizio del diritto di recesso per le vendite di accessori sul proprio "shop" su internet e modalità ingannevoli di pubblicizzazione della vendita di servizi di assistenza aggiuntivi fino a 5 anni.

Whirlpool, Candy Hoover e Electrolux si sono impegnate a:

- a) non richiedere più il pagamento di alcun diritto di chiamata per gli interventi in garanzia, anche dopo i primi 6 mesi dalla consegna;
- b) non escludere alcuna parte dei prodotti dalla garanzia legale di conformità, anche quando trattasi di parti usurabili;
- c) non utilizzare numeri a sovrapprezzo per le richieste di intervento da parte dei consumatori.

Si tratta di impegni volti ad assicurare l'esercizio dei diritti riconosciuti al consumatore dal Codice del Consumo, fra cui quello all'assistenza legale di conformità, attraverso 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 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.

Ciascuna delle parti si è inoltre impegnata ad adottare specifiche modalità informative circa il riconoscimento di tali diritti e a riconoscere specifiche misure compensative a favore dei consumatori ai quali avevano richiesto il pagamento del diritto di chiamata.