

## **ON.LE AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

L'A.D.U.C. , Associazione per i diritti degli utenti e dei consumatori, corrente in Firenze alla via Cavour n. 68, in persona del proprio legale rappresentante pro- tempore Pres. Vincenzo Donvito, espone quanto appresso.

In diverse occasioni, alcuni consumatori ci hanno segnalato che alcune società, che operano nel settore della produzione di stampanti, non segnalano ai consumatori in modo adeguato prima dell'acquisto le caratteristiche tecniche dei propri prodotti e le limitazioni in materia di interfacciabilità con pezzi di ricambio prodotti da altre imprese. Si tratta precipuamente della Canon e della Epson.

Nella sostanza, la condotta delle summenzionate società si caratterizza nella mancata informazione ai consumatori della possibilità di utilizzare, sulle proprie stampanti, cartucce di ricambio di marca diversa rispetto a quella del proprio prodotto. Questa circostanza è facilmente riscontrabile sui siti internet delle società di cui sopra ([www.canon.it](http://www.canon.it) e [www.epson.it](http://www.epson.it)), che nell'elenco delle caratteristiche tecniche dei loro prodotti non menzionano questa particolarità. E' necessario che - senza entrare nel merito della possibile esistenza di un abuso di posizione dominante nel rapporto tra beni primari e pezzi di ricambio, nel settore delle stampanti, che la Commissione europea ha tratteggiato in modo piuttosto chiaro nel noto caso Pelikan c/ Kyocera del 1995 – questa Autorità apra un'istruttoria sulla possibile violazione degli art. 20, 21 e 22 d.lgs n. 206/2005. Siamo di fronte ad una pratica commerciale scorretta e più nello specifico omissiva ed ingannevole. Scorretta perché, né la Canon né la Epson, nel pubblicizzare e proporre i propri prodotti, direttamente o negli esercizi commerciali, agiscono in maniera diligente e professionale. In particolare, l'omissione dell'informazione relativa alla compatibilità tra le proprie stampanti e le cartucce d'inchiostro di altre marche è sicuramente idonea a falsare il comportamento del consumatore posto dinanzi alla scelta di un prodotto. E', infatti, notorio come proprio in questo particolare settore siano presenti numerose imprese che producono cartucce d'inchiostro a prezzi notevolmente inferiori rispetto a quelli praticati dalle imprese che producono le stampanti. Questa circostanza, sicuramente, induce il consumatore medio a svolgere tutta una serie di ragionamenti che lo portano a scegliere il prodotto migliore, non solo in base ad un rapporto immediato qualità - prezzo, ma anche in base alla effettiva e concreta possibilità di risparmio nel periodo di utilizzo del prodotto stesso. E' evidente che la compatibilità della stampante con cartucce d'inchiostro di altre marche, rappresenti un elemento di fondamentale importanza nella scelta del consumatore. Non menzionare, tra le caratteristiche

immediatamente percepibili del prodotto, questa informazione è sicuramente scorretta. Né può valere inserire questo dato nel libretto d'istruzioni o in ogni opuscolo contenuto all'interno della scatola del prodotto. Venire a conoscenza di queste informazioni dopo l'acquisto è oltremodo inutile ed espone, ulteriormente, le società che operano in tal modo a possibili azioni di tipo risarcitorio. Oltre ad essere genericamente scorretta, tale condotta è, altresì, ingannevole. Infatti, la presentazione del prodotto, quand'anche non contenga elementi falsi o menzogneri, omettendo di informare compiutamente il consumatore sulle qualità del bene lo induce a fare delle scelte che, è utile ribadire, altrimenti non avrebbe compiuto. Il danno per il consumatore è del tutto evidente. Solo a fini esemplificativi, si pensi al consumatore che ha l'hobby della fotografia e decida di comprare una stampante di ultima generazione per la stampa domestica delle proprie foto digitali. Tenuto conto della differenza di prezzo tra cartucce della stessa marca della stampante e cartucce di concorrenza, è evidente il notevole danno economico causato all'ignaro consumatore dall'omissione di informazioni relativamente all'incompatibilità tra stampante e cartucce di altra marca.

Tanto premesso, l'A.D.U.C. come nella premessa rappresentata e domiciliata chiede all'On.le Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni, di inibire la **Epson Italia**, corrente in Cinisello Balsamo (MI), alla Via M. Viganò De Vizzi, 93/95 - in persona del legale rappresentante pro-tempore e la **Canon Italia**, corrente in San Donato Milanese (MI) alla Via Milano n. 8, in persona del legale rappresentante pro-tempore, dalla continuazione delle pratiche commerciali scorrette. Ritenuto e considerato il notevole giro d'affari del settore di software ed hardware, nello specifico delle stampanti e dei loro accessori, e di conseguenza il notevole danno economico cui i consumatori sono quotidianamente esposti, ricorrendone i presupposti di gravità e scorrettezza, voglia l'On.le Autorità adita valutare la possibilità di emettere provvedimento motivato di sospensione della pratica commerciale prima o in corso d'istruttoria.

Firenze, \_\_\_\_\_

Firma

Si allegano alcune delle lettere ricevute dall'A.D.U.C.

31 Maggio 2008. Blocco stampante inkjet Epson stylus color c66

---

Chiedo a codesta associazione se si ravvisano comportamenti di commercio sleale o fraudolento in quanto accadutomi.

Nel 2005 ho comprato una stampante Epson Stylus color C66, che ho utilizzato in modo egregio anche se con alti costi delle cartucce, e da alcuni giorni, in fase di avvio stampa, è iniziato ad apparire un errore 'parti all'interno della stampante sono al termine della durata utile'. E si indicava di rivolgersi ad un loro centro assistenza e da ieri la stampante ha smesso di funzionare malgrado fino a qualche ora prima stampava in modo egregio.

Dal Sito della Epson ([esupport.epson-europe.com](http://esupport.epson-europe.com)) si indica che "Il messaggio fa riferimento ai tamponi di inchiostro, ossia tamponi porosi posti all'interno della stampante che raccolgono, distribuiscono e contengono l'inchiostro che non viene utilizzato sulla pagina stampata. L'inchiostro viene raccolto da tali tamponi durante l'installazione iniziale del prodotto, durante i cicli di pulizia e nella stampa di foto senza margini." E la stampante smette di funzionare dopo che il messaggio viene visualizzato perché "La stampante è progettata per interrompere il funzionamento quando un ulteriore uso comporterebbe rischi di potenziali danni alla proprietà causati da fuoriuscite di inchiostro o problemi di sicurezza legati all'eccesso di inchiostro a contatto con i componenti elettrici. Epson si impegna ad assicurare il funzionamento corretto di tutti i dispositivi prodotti al fine di ridurre al minimo i rischi di danni alla proprietà o di lesioni personali durante la durata utile del prodotto".

Tale prospettiva non mi è mai stata prospettata in fase di acquisto. Dai forum frequentati per capire il fenomeno, che molto ampio, si evince che nelle stampanti esiste una vaschetta con spugnetta per la raccolta dell'inchiostro nella fase di pulizia delle testine e che un programma software calcola un eventuale potenziale riempimento della vaschetta. Per eliminare il problema non basta pulire la spugnetta ma occorre resettare il software della stampante presso un centro assistenza Epson che mi ha chiesto la modica somma di €45+iva per la sostituzione della spugnetta, reset e sostituzione cartucce o in alternativa € 36+iva senza sostituzione di cartucce originali. Ho scelto la seconda soluzione perché le cartucce montate erano nuove, anche se non Epson, e perché ritengo illegittimo imporre il blocco programmato di un attrezzatura efficiente, senza avvisi in fase di acquisto, e perché si impone forzosamente un costo, quasi quanto all'acquisto di una nuova stampante.

Chiedo se esistono gli estremi per una citazione in giudizio che ponga fine a quella che ritengo una pratica scorretta.

Saluti

Mario, da Catania (CT)

2 Luglio 2008. Stampanti

---

sono incavolato con la Canon, ho una stampante MP510, ha delle cartucce "intelligenti", si è rotta una cartuccia colori, messaggio: impossibile riconoscere il seguente serbatoio.

La stampante si rifiuta di stampare in qualsiasi modo ne' permette di usare lo scanner.

A parte questo, è lecito che io sia obbligato ad usare cartucce originali, anche a costo di perdere la garanzia, credo che se la stampante l'ho comprata ed è mia, debbo poterci fare quel che voglio, o no!!??

Saluti

Franco, da Aprilia (LT)

31 Dicembre 2007.

---

Vorrei segnalare che qualche giorno fa ho acquistato una stampante Epson Stylus Photo R285 la quale dopo solo due stampe (precisamente un cd ed una foto 13x18) ha smesso di funzionare indicandomi a video "SOSTITUIRE CARTUCCE INCOMPATIBILI". Tenuto conto che le cartucce erano quelle in dotazione e che non vi era stato alcun preavviso di "inchiostro in esaurimento" o altro, ho pensato ad un malfunzionamento della stampante e sono ritornato al negozio ed ho contattato la Epson via mail. In negozio mi hanno sostituito le prime cartucce con un set di cartucce nuove e tutto è tornato a funzionare...per la modica cifra di euro 54,90.

La Epson mi ha risposto che nel "pieghevole interno alla confezione della stampante è indicato che le prime cartucce vengono parzialmente utilizzate per il funzionamento della testina di stampa".

Ho ribadito loro e voglio segnalare alla Vostra attenzione, come innanzitutto il pieghevole è appunto interno alla confezione e quindi bisogna aver già acquistato il prodotto per poterlo leggere e poi come detto le cartucce non vengono segnalate come "esaurite" ma come "incompatibili", infatti una volta sostituite ho provato ad aprirle e all'interno c'era ancora inchiostro...Credo si tratti solo di una "programmazione" dei chip delle cartucce per indurre il cliente ad acquistare un prodotto da euro 99,00 e invece vedersi poi costretti a spenderne subito dopo altri euro 54,90 (più del doppio del costo della stampante).

La domanda è: non sarebbe più corretto da parte della Epson segnalare chiaramente all'esterno della confezione della stampante che la stessa necessita di un kit di cartucce extra per poter funzionare?

Ringrazio per l'attenzione

Andrea, da San Dona' Di Piave (VE)

5 Ottobre 2007.

---

Salve, ho acquistato una stampante Epson Stylus DX7000F pochi mesi fa ed ho avuto problemi nella sostituzione delle cartucce di stampa. In estrema sintesi il software della stampante blocca il processo di stampa dopo aver rilevato l' uso di cartucce non originali. In un primo momento il pannello di controllo della stampante mi consigliava di usare cartucce originale dandomi pero' la possibilita' di stampare comunque, avvisandomi dei rischi legati all' uso di carucce compatibili. Successivamente il consiglio e' diventato coercizione in quanto comunque impossibile continuare a stampare se non dopo aver installato le cartucce originali Epson. Tutto questo mi infastidisce notevolmente perche' pur condividendo i consigli tecnici e gli avvisi sui rischi di annullamento di garanzia voglio invece avere il diritto di acquistare liberamente cartucce di qualsiasi tipo, qualita' o marca e non essere costretto ad acquistare obbligatoriamente cartucce Epson (io la stampante l' ho comprata, non mi e' stata regalata dalla Epson!) La domanda che vorrei sottoporVi e' questa: posso esercitare il diritto di recesso dal momento che non e' scritto da nessuna parte che per usare una determinata stampante si debbano usare obbligatoriamente cartucce della stessa marca. Solitamente infatti la Epson (come altre ditte) consiglia le proprie cartucce, garantisce sulla loro qualita' e declina obblighi di garanzia nel caso si utilizzino cartucce non di propria produzione ma da qui a costringere gli utenti ad usare obbligatoriamente proprie cartucce c' e' una bella differenza! Ringrazio anticipatamente per l'attenzione.

Michele, da Foggia

4 Ottobre 2007.

---

Vorrei sapere se è legale che la Epson venda stampanti come "EPSON STYLUS D78" obbligando, tramite un congegno elettronico, gli acquirenti a comprare le cartucce di inchiostro esclusivamente dalla medesima, impedendo a l'utente di comprare prodotti compatibili che costano la metà? Non mi sembra che si possa pretendere l'eclusiva su un prodotto che non è una nuova invenzione, ovvero l' inchiostro.

Alberto, da Roma