

9 agosto 2010 12:41

ITALIA: Antitrust: tempi certi per garanzia di vendita



Tempi certi e ragionevoli per ottenere, dal venditore, la sostituzione o la riparazione di un prodotto difettoso. Durata della garanzia legale da fare valere nei confronti del venditore per 24 mesi dall'acquisto e entro due mesi dal manifestarsi del difetto. Informazione chiara sulla differenza tra garanzia legale e servizi accessori e sui diritti dei consumatori in materia. Modalità semplici per l'esercizio del diritto di recesso per gli acquisti effettuati via internet. Sono gli effetti degli impegni presentati dalle maggiori catene commerciali di prodotti di elettronica e di elettrodomestici Mediamarket (marchio Mediaworld), Unieuro, SGM Distribuzione (marchio MarcoPoloExpert), Euronics e Nova (marchio Euronics), DPS Group e DML (marchio Trony), GRE ed Estendo, resi vincolanti dall'Antitrust.

Si chiudono così le cinque istruttorie avviate nel mese di gennaio di quest'anno nei riguardi di nove imprese, a seguito delle numerose denunce, arrivate anche al call-center dell'Antitrust, che indicavano un quadro confuso di applicazione della nuova normativa sulla garanzia del venditore a scapito dei consumatori. L'intervento dell'Antitrust, che ha ottenuto gli impegni delle grandi catene, ha permesso di fare chiarezza su una normativa poco conosciuta e non applicata.

Negli oltre 700 punti vendita delle catene oggetto di istruttoria saranno presenti, con diverse e plurime modalità (opuscoli, cartelloni, volantini, sullo scontrino) informazioni chiare e dettagliate sulla garanzia legale di conformità dei prodotti risultati difettosi dopo l'acquisto, sui tempi massimi per la riparazione o il cambio del bene acquistato, sull'obbligo del venditore di prendere direttamente in consegna il prodotto difettoso. Nei casi di vendita on-line le società si sono impegnate a rendere più semplice l'esercizio del recesso con procedure più veloci (ad esempio, via e-mail o a mezzo fax), dando anche un'adeguata informazione sul proprio sito. Le imprese nelle loro comunicazioni commerciali e promozionali specificheranno meglio modalità e caratteristiche di utilizzo dei servizi "aggiuntivi" di assistenza, chiarendo che tali servizi, offerti a pagamento, non limitano in alcun modo la portata della garanzia legale ma si aggiungono ad essa, potendo prevedere servizi ulteriori durante i 24 mesi della garanzia legale e/o modalità di assistenza, diverse da quelle della garanzia legale, oltre tale durata.

L'Antitrust continuerà nell'opera di monitoraggio avviata con l'obiettivo che tutte le imprese, che sono tenute a prestare ai consumatori la garanzia legale di conformità, osservino ed applichino correttamente la relativa disciplina prevista dal Codice del consumo.