16 gennaio 2010 11:05

ITALIA: Garanzia negata dai venditori: Antitrust apre istruttoria contro Mediaworld, Unieuro, MarcoPoloExpert, Euronics e Trony

L’Antitrust ha avviato 5 istruttorie per possibili pratiche commerciali scorrette nei confronti di 7 imprese, rappresentanti le principali catene commerciali di prodotti di elettronica, informatica, tecnologia e elettrodomestici. I procedimenti, avviati alla luce delle molte segnalazioni inviate dai consumatori, dovranno verificare se le aziende abbiano agito correttamente nell’informare i consumatori sull’esistenza della garanzia legale sui prodotti e sulle differenze con la garanzia convenzionale offerta a pagamento. Le istruttorie dovranno inoltre accertare se le imprese abbiano correttamente riconosciuto ai consumatori l’esercizio della garanzia legale e il diritto di recesso.
Secondo le denunce, 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 conformità” (riparazione e/o sostituzione), al rifiuto di riconoscere l’applicabilità 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 modalità 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 benché il prodotto fosse in garanzia.
Più in generale emerge, dall’insieme delle segnalazioni ricevute e dai primi accertamenti compiuti dagli uffici dell’Autorità, la difficoltà di individuare il soggetto cui rivolgersi per l’assistenza: molti consumatori si rivolgono direttamente ai produttori, non sapendo che devono rivolgersi al venditore per far valere la garanzia legale della durata biennale. Spesso sono inoltre indirizzati dagli stessi venditori ai Centri di Assistenza Tecnica dei produttori, con il pretesto che in questo modo possono ottenere la riparazione in un tempo più breve. Ugualmente incomplete sarebbero le informazioni sulle garanzie convenzionali offerte nonché sull’esercizio del diritto di recesso.
Le sette imprese, alle quali l’avvio del procedimento è stato notificato in questi giorni nel corso di alcune ispezioni condotte dai funzionari Antitrust in collaborazione con le Unità Speciali della Guardia di Finanza, sono: Mediamarket (operante con il marchio Mediaworld), Unieuro, SGM Distribuzione (operante con il marchio MarcoPoloExpert), Euronics e Nova (operanti con il marchio Euronics), DPS Group e DML (operanti con il marchio Trony).