

Trento, 9 dicembre 2013

COMUNICATO STAMPA

Anche per LIDL l'ipotesi del mancato rispetto delle regole della garanzia! L'Antitrust apre un'istruttoria su segnalazione del CRTCU

L'offerta delle grandi catene discount prevede non solo alimentari ma un'ampia gamma di casalinghi, apparecchi elettronici ed elettrodomestici, spesso a prezzi convenienti. In caso di acquisto di un prodotto difettoso si applica la garanzia di conformità, prevista dal Codice del Consumo, che stabilisce il diritto del acquirente alla riparazione o sostituzione del bene difettoso da parte del venditore, senza addebito di spese.

Nella prassi però, molti consumatori non sanno di doversi rivolgere al venditore (quindi direttamente al punto vendita) per chiedere la riparazione e/o la sostituzione di un prodotto difettoso. Spesso sono indirizzati dagli stessi venditori ai centri di assistenza indicati nel "certificato di garanzia" consegnato insieme al prodotto venduto, senza che venga specificato che si tratta soltanto di una garanzia convenzionale aggiuntiva che non esclude nè elimina la garanzia legale di due anni.

Così è successo ad un consumatore, che ha segnalato al CRTCU di aver acquistato presso un negozio Lidl un elettrodomestico che dopo pochi mesi ha smesso di funzionare.

Rivolgendosi al negozio per chiedere un intervento in garanzia, il cliente si è sentito rispondere di chiamare il numero d'assistenza del produttore, come riportato nel libretto contenuto nella confezione. Pertanto, il prodotto difettoso non è stato preso in consegna dal venditore e inoltre il centro di assistenza indicato non ha mai risposto agli innumerevoli tentativi di chiamata da parte del cliente.

Il CRTCU, oltre a sollecitare il venditore (nel caso riportato il consumatore è stato infine rimborsato), ha provveduto a segnalare all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato la prassi commerciale sleale di Lidl Italia Srl.

L'Antitrust ha deciso di avviare un'istruttoria (PS 9230) per verificare se la catena discount abbia agito correttamente nell'informare i consumatori sull'esistenza della garanzia legale sui prodotti non alimentari venduti presso i propri punti vendita. L'istruttoria dovrà accertare se le informazioni fornite dal personale di vendita in merito al soggetto tenuto a prestare la garanzia (in particolare l'invito a rivolgersi al produttore) possano risultare fuorvianti e idonee a far desistere la clientela dall'esercizio dei diritti relativi alla garanzia legale.

A ciò si aggiunge che il sito www.lidl.it contiene esclusivamente informazioni inerenti alla garanzia convenzionale prestata da Lidl (durata: 30 giorni). L'omissione d'informazioni sulla garanzia legale sul sito internet aziendale potrebbe indurre in errore la clientela sull'effettiva

possibilità di rivolgersi al venditore nel caso di un difetto di conformità anche dopo la scadenza della garanzia convenzionale menzionata.

Secondo l'Autorità, l'informazione erronea assieme con il rifiuto del venditore di prestare la garanzia legale (rimandando l'assistenza direttamente al produttore e/o alla assistenza Lidl) potrebbe limitare considerevolmente la libertà di scelta del consumatore in relazione all'esercizio dei propri diritti nel caso di difetto di conformità.

Lidl Italia Srl, alla quale l'avvio del procedimento è stato notificato in questi giorni, è tenuta a fornire all'Autorità ai fini della valutazione della pratica commerciale il numero di consumatori che dal 2010 hanno richiesto l'applicazione della garanzia legale con documentazione esplicativa dell'iter amministrativo seguito al fine di evadere i reclami. L'azienda deve inoltre fornire copia dell'ultimo bilancio per poter quantificare una eventuale sanzione pecuniaria.

I consumatori sono tenuti a segnalare ulteriori infrazioni da parte Lidl Italia Srl al CRCTCU e/o a fare denuncia all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.