



Assistenza, la confusione è garantita

di Gino Pagliuca

Trattati alla stregua di allievi non troppo diligenti, i retailer dell'elettronica di consumo devono fare ... gli esami di riparazione. A giudicarle l'Anti-trust che, a seguito di una serie di segnalazioni di clienti, che lamentano comportamenti in materia di prestazione della garanzia in violazione del codice sul consumo, sta indagando sette aziende. In particolare ai retailer (si tratta delle società che gestiscono le insegne *Media World*, *Unieuro*, *Marco Polo Expert*, *Euronics*, *Trony*) si imputa di non aver dato una chiara informativa alla clientela sui diritti in tema di garanzie, di aver tenuto comportamenti tesi a convincere i clienti a rivolgersi direttamente ai centri assistenza dei produttori, di avere tempi lunghissimi per la riparazione dei guasti e, infine, di non sostituire i prodotti difettosi quando i guasti siano tali da non rendere tempestiva o conveniente la riparazione.

I PROBLEMI NORMATIVI

Andando oltre il merito della specifica questione -il compito di dimostrare l'infondatezza dei rilievi spetta alle singole aziende- bisogna dire che le norme sulle garanzie si prestano a una applicazione problematica. E anche se la legge vale per qualsiasi tipo di merceologia venga venduta a un cliente che non operi come professionista, l'elettronica di consumo è il settore più delicato, perché ormai tratta prodotti con ciclo di vita brevissimo (un modello di telefonino top oggi tra sei mesi si troverà con difficoltà, o costerà molto meno) e le insegne, a fronte di margini sempre più risicati, hanno oltretutto l'esigenza di favorire il più possibile la sostituzione dei prodotti. La competizione in questo settore si gioca sulle novità e sul prezzo più basso. La fidelizzazione del cliente con la qualità dei servizi di post vendita per alcuni



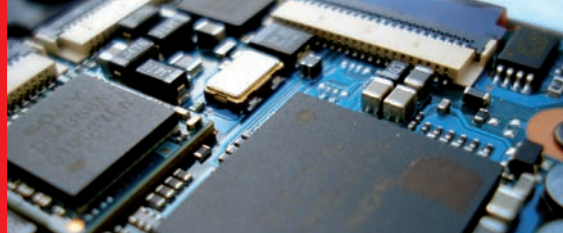
Pierluigi Bernasconi, Ad Media Market: "Normativa fatta su misura per l'auto"

Se il problema è l'informativa al cliente, abbiamo la coscienza a posto perché da quando sono entrate in vigore le norme sulle garanzie alla clientela abbiamo illustrato in più occasioni e con varie modalità i contenuti della legge. Se poi ci si riferisce al fatto che non diamo un'informazione diretta al cliente sulle singole referenze, non si capisce bene come potremmo fare: non si tiene conto che i nostri sono negozi a libero servizio; in *Media World* trattiamo 15mila referenze di 500 produttori, e su ogni prodotto dovremmo dare informazioni specifiche sullo scaffale".

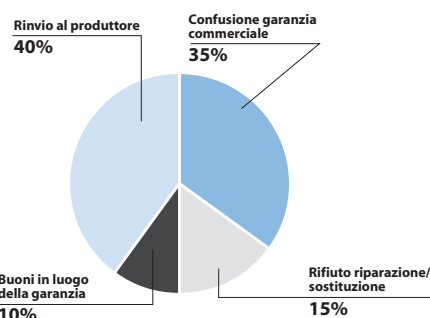
Pierluigi Bernasconi, Ad di Mediamarket non nega che la normativa sia penalizzante anche per il consumatore. "L'errore di fondo è stato quello di varare una norma che si adattava perfettamente alle esigenze del mondo dell'auto. È logico che l'acquirente di una vettura per far valere la garanzia si debba rivolgere al concessionario, ma nel nostro mercato la situazione è completamente differente". Un errore che bisognerebbe correggere secondo Bernasconi è quello dell'inversione dell'onere della prova dopo i sei mesi dall'acquisto: "A nostro avviso, dovrebbe essere sempre il produttore a dover provare che il guasto è dovuto all'incuria dell'utilizzatore. Noi siamo per l'apertura di un tavolo serio con i produttori perché si giunga a chiarire i termini delle rispettive responsabilità. A livello di associazione, siamo già riusciti a raggiungere accordi con alcuni primari produttori perché, perlomeno su alcuni prodotti, riconoscano la garanzia commerciale di due anni. Ma alcuni big, da questo orecchio proprio non ci sentono".



Nell'elettronica di consumo sono i telefonini gli oggetti per cui si verificano più di frequente le contestazioni, almeno secondo Altroconsumo. Molti store rifiutano l'assistenza dopo che la Sim sia stata usata per pochi minuti.



La tipologia più delicata è, probabilmente, quella dei computer portatili, sia perché i componenti sono di dimensioni sempre più ridotte sia perché gli urti nel trasporto li sottopongono a un forte "stress".



Un produttore che in nessun modo riconosce una garanzia dopo il primo anno di acquisto è Apple. Le parti sostituite sono a loro volta soggette a una garanzia limitata che, al massimo, può scadere 90 giorni dopo il primo anno dall'acquisto. Inoltre, nel caso il terminale vada formattato per la riparazione, il ripristino del software e dei dati deve essere effettuato dal cliente.

Secondo l'indagine di Altroconsumo sulle contestazioni che i clienti fanno ai retailer, il problema più frequente (40% dei casi) è il tentativo di inviare il cliente dal produttore.



retailer passa in secondo piano. Soprattutto se per garantire l'assistenza deve sostenere costi che, a rigor di logica, spetterebbero a chi ha fabbricato il prodotto difettoso.

LA LEGGE

Il codice del consumo (dlgs 206/2005) stabilisce in due anni la durata della garanzia che il venditore deve dare sul buon funzionamento della merce; il consumatore ha sessanta giorni da quando il difetto si manifesta per rivolgersi al venditore e ottenere la riparazione. Se il guasto si evidenzia nei primi sei mesi dall'acquisto si presume trattarsi di un difetto di conformità, se invece si manifesta successivamente, il consumatore deve dimostrare che si tratta di difetti di conformità; dal punto di vista giuridico, siamo di

fronte alla cosiddetta "inversione dell'onere della prova"; dal punto di vista pratico, questo significa che se un consumatore compra un computer portatile che dopo tre mesi non funziona, più sta al venditore provare che il cliente, ad esempio, lo ha fatto cadere; dopo il sesto mese tocca al cliente dimostrare che non l'ha fatto cadere né manomesso. E questo si può fare solo tramite una perizia, che ovviamente ha un costo, con buona pace della gratuità della garanzia. Ma non c'è solo questo: la legge è asimmetrica, perché prevede che sia il venditore a dare una garanzia biennale, mentre i produttori possono limitarsi alla "garanzia commerciale" di un solo anno, prevista dal dlgs 24/2002. Infine, come abbiamo ricordato prima, la garanzia biennale vale per il consumatore privato e non professionista: se un avvocato, poniamo, compra una stampante per casa sua

▶ segue a pag. 12



Paolo Martinello, Presidente Altroconsumo: "Prendiamo esempio dalla Germania"

"La legge italiana sulle garanzie nasce dal recepimento di una direttiva comunitaria evidentemente scritta sotto la pressione delle lobby dei produttori. In Germania si sono resi conto dell'asimmetria delle responsabilità poste a carico dei retailer e dei fabbricanti e hanno portato la durata della garanzia a carico di questi ugualmente a due anni. Una soluzione che andrebbe adottata anche in Italia, perché il sistema è in tilt, come hanno mostrato le nostre indagini". A parlare è l'avvocato Paolo Martinello, presidente di Altroconsumo. "Le analisi svolte presso le maggiori insegne mostrano spesso carenza di informazione dietro alle quali si nasconde il tentativo, illegittimo, ma comprensibile, di evitare di farsi carico dei costi per le riparazioni di prodotti guastatisi dopo il primo anno dall'acquisto. Costi che, proprio per l'asimmetria di cui parlavo rimarrebbero a loro carico." Comprensibile nel caso di grandi insegne e pressoché inevitabile se si parla di piccoli negozi stand alone. Naturalmente, a fare le spese di questa situazione, sono soprattutto i consumatori, cui si chiedono "costose e improbabili perizie tecniche per dimostrare che non sono responsabili dei guasti verificatisi dopo sei mesi dall'acquisto. La situazione diventa addirittura ingestibile nel caso di acquisto di siti di e-commerce non consolidati: in questo caso richiedere la riparazione al venditore è piuttosto complicato, per la semplice ragione che spesso è difficile risalire anche un luogo fisico in cui si trova il venditore".



www.condizionipocochiare

Anche siti di e-commerce affermati danno un'interpretazione discutibile delle norme. **chi** dichiara che la garanzia la dà il produttore e chiede al cliente di pagare 6 euro per gestire dai suoi pop it presa e consegna del materiale da riparare; **eprice** distingue tra prodotti per cui ci si può rivolgere al venditore e prodotti per cui chiedere al produttore; **pixmania** parla di una garanzia "venditore partner" gratuita, per ottenere il rimborso per prodotti non sia conforme alle promesse dal sito. Ma sulle riparazioni nulla dice.



Un vademecum sui diritti

Occhi aperti! è un progetto a vantaggio dei consumatori finanziato dal **Ministero dello Sviluppo Economico** e realizzato da sei associazioni nazionali dei consumatori: Una parte del sito è dedicata alle garanzie, con un semplice ospuscoletto in materia: gli utenti possono segnalare anche disservizi in cui dovessero incorrere nel rapporto con produttori e retailer.



Disconoscimento difetto	85
Riparazione carente	90
Tempi di riparazione	87
Ripristino fuori garanzia	45

Dall'indagine di Altroconsumo, si evidenzia che la scarsa professionalità degli interventi è la causa frequente di lamentela dei consumatori. Minore, ma comunque alta, la percentuale di clienti che lamentano di aver dovuto pagare per la riparazione nonostante il guasto si fosse manifestato entro due anni dall'acquisto.

segue da pag. 11

e si fa fare la fattura è ben difficile capire se sta operando come professionista o come privato cittadino. Infine la norma non prevede tempi cogenti per effettuare la prestazione. A un quadro normativo così problematico fa riscontro la confusione della clientela; una recente indagine di **Altroconsumo** emerge una diffusa disinformazione, che riguarda durata della garanzia, soggetto cui rivolgersi, e più in generale sulle modalità di applicazione delle norme. L'indagine segnala che nel 15% dei casi esaminati dall'associazione il cliente si sia trovato di fronte a un secco rifiuto di effettuare la riparazione, mentre nel 40% dei casi il retailer ha tenuto un atteggiamento più "soft", invitando il cliente a recarsi ai centri assistenza dei produttori, spesso con la motivazione che si tratta del modo migliore per sveltire i tempi.

CONCERTAZIONE

Ai problemi evidenziati si potrebbe porre facilmente rimedio con una modifica normativa, ma anche senza aspettare i tempi del legislatore si potrebbe arrivare a un tavolo di concertazione con i produttori, che, peraltro, hanno tutto l'interesse a non perdere di immagine. Alcuni grandi nomi dell'elettronica hanno raggiunto un accordo con **Aires** (l'associazione dei retailer di elettrodomestici) riconoscendo la durata biennale delle garanzie anche se non su tutta la loro gamma, e si tratta di aziende come **Itachi, Daewoo, Olympus, Sony, Panasonic, Sharp e Samsung**. Altri big invece continuano a fare, vien voglia di dire, orecchie ... da fabbricante. I retailer dal canto loro puntano sempre più sulle estensioni di garanzia, offrendo la sicurezza di interventi solleciti e senza spese.



Andrea Fortis, Ad Estendo: "Un tecnico sa sempre la causa del difetto"

Una soluzione per gestire al meglio le problematiche dell'assistenza post vendita è affidarsi ad uno specialista. **Estendo** è una società del Gruppo Sbs leader nelle estensioni di garanzia, con una branca esclusivamente dedicata alla gestione della garanzia convenzionale sui prodotti di elettronica di consumo. "Lavoriamo in partnership con alcune insegne e curiamo la gestione delle riparazioni in garanzia dalla presa in carico, alla riconsegna al pdv -spiega l'ad **Andrea Fortis**-. Il problema del rimpallo di responsabilità tra produttore e venditore nella gestione delle riparazioni, in realtà, è dovuto alla poca chiarezza della decreto legislativo che disciplina la garanzia legale parlando di garanzia sul difetto di conformità al contratto e non di garanzia di buon funzionamento. Un tecnico specializzato può facilmente distinguere un difetto di conformità da un guasto, o piuttosto un malfunzionamento dovuto all'incuria del cliente, o un danno accidentale. Difficile, per il consumatore e il venditore, è stabilirlo a priori e quindi capire chi si deve preoccupare della riparazione perché, a seconda del caso, può essere il venditore, il produttore o il consumatore stesso. I prodotti che più spesso danno adito a problemi sono i prodotti trasportabili, "molto contenuti nelle dimensioni per l'exasperata miniaturizzazione dei componenti e conseguentemente più vulnerabili di altri. L'estensione di garanzia è lo strumento più corretto per garantirsi il buon funzionamento di questi gioielli di tecnologia ben oltre il periodo previsto dalla garanzia convenzionale e in molti casi coprono ancora di più perché intervengono anche in caso di danno accidentale".

