

## SMART HOME LA CONNETTIVITÀ COME VOLANO PER MIGLIORARE FATTURATI E SERVIZI



## TREND LA RINASCITA DI NORDMENDE NEL SEGMENTO SENIOR PHONE



Andrea Pizzorno



## RETAILER AL MOBILE MEETING & EXHIBITION L'ANALISI SU COME CAMBIA IL PUNTO VENDITA

# QUALITÀ ACCESSIBILE

Didier Grychta spiega le strategie con cui Archos si rafforza sul mercato italiano: smartphone, tablet e Internet of things.

## DOMANDE E RISPOSTE IN MATERIA DI ASSISTENZA POST VENDITA

**Seguono alcune delle risposte fornite dall'Avvocato Maurizio Iorio - in materia di assistenza tecnica - alle domande poste dai clienti o dagli associati di ANDEC nell'ambito della sua attività di consulenza e assistenza legale.**

### **GARANZIA LEGALE SU PRODOTTO VENDUTO AL RIVENDITORE DA PIÙ DI DUE ANNI**

**Volevo porre il seguente quesito: è comunque dovuta la prestazione di garanzia (legale) a un consumatore finale che ha comprato in un punto vendita, fornito e seguito dal punto di vista commerciale da un nostro distributore, un nostro prodotto immesso nell'anno 2001? E se sì, chi la deve prestare, il venditore o noi come produttore/importatore? Il suddetto prodotto è fuori produzione da parecchi anni.**

**Tra l'altro il prezzo di vendita è stato di circa 10 volte inferiore al prezzo dell'epoca perché - ritengo - si trattava di fondo di magazzino.**

1) La garanzia legale prevista dal Codice del Consumo fa capo al rivenditore che vende il prodotto al consumatore finale, non già alla sua società, in quanto la stessa non ha rapporti diretti con quest'ultimo.



### **MAURIZIO IORIO**

Dalla partnership tra Marketplace e ANDEC prende vita questa rubrica curata dall'Avvocato Maurizio Iorio, nel suo duplice ruolo di Avvocato Professionista in Milano e di Presidente di ANDEC.

Su ogni numero affronteremo tematiche legali con particolare attenzione al mondo dell'elettronica. Ulteriori approfondimenti sul sito: [www.andec.it](http://www.andec.it) mentre sulla Web page ([www.avvocatoiorio.it](http://www.avvocatoiorio.it)) è disponibile la rubrica tradotta in inglese e francese.

2) Il rivenditore che abbia ottemperato alla garanzia legale ha regresso nei confronti di quel soggetto (della catena commerciale che va dal produttore al rivenditore) che sia responsabile per la difettosità del prodotto. Tale diritto di regresso va esercitato entro un anno dall'esecuzione della prestazione di garanzia, ma (a differenza che in altri ordinamenti come ad esempio in Germania, dov'è stabilito un termine di 5 anni) non ci sono termini di prescrizione o decadenza rispetto al momento in cui il prodotto rivelatosi successivamente difettoso è stato venduto al rivenditore (quindi, in ipotesi, anche nel 2001). Tuttavia, l'azione di regresso va effettuata nei confronti del soggetto a cui sia attribuibile (per un'azione o un'omissione) la responsabilità della difettosità e, nel caso di specie, mi sembra assai improbabile che tale responsabilità possa essere attribuita alla sua azienda, in quanto importatore e non fabbricante del prodotto.

### **GARANZIA SU PRODOTTI RIVENDUTI TRA PRIVATI**

**La nostra azienda ha commercializzato dei tablet per bambini, dotati di parental control tramite il quale il genitore registra il prodotto (codice seriale, MAC address, indirizzo e-mail, etc...) sui nostri server per il monitoraggio da parte del genitore nonché per garantire la navigazione sicura. Notiamo da un po' che alcuni di tali tablet vengono rivenduti ad**

**“Il ricambio  
sostituito  
durante il periodo  
di garanzia  
non gode di  
un autonomo  
periodo di  
garanzia ma  
dei due anni di  
garanzia legale  
del prodotto  
in cui é stato  
incorporato”.**

amici, parenti o altri.

**Questi ultimi ci chiedono di poter cambiare i dati di registrazione dal primo proprietario a loro.**

**Ciò premesso, le chiedo: siamo obbligati a farlo?**

**E se sì, gratuitamente o dietro compenso?**

**Inoltre, riparte la garanzia da questo momento o vale la prima data di vendita?**

**Possiamo cancellare la registrazione e chiudere così quel seriale?**

Posso rispondere solo alla terza delle tre domande: se per garanzia intende quella convenzionale contenuta in un certificato di garanzia destinato, in ipotesi, a persona non esattamente identificata (ossia all'acquirente del prodotto genericamente inteso), questa è a mio avviso valida anche per il cessionario, ma la sua validità decorre dalla data originale di acquisto. Se si tratta della garanzia legale dovuta da chi vende all'acquirente finale, questa non segue il prodotto ma è dovuta solo al primo acquirente.

Gli altri tre quesiti che lei pone sono assolutamente liberi da prescrizioni di legge, ma affidati alla sua azienda, o meglio a quanto previsto dalla contrattualistica elaborata dalla medesima che accompagna il prodotto o dalle condizioni che la sua azienda ha in ipotesi pubblicato. In altri termini, la sua azienda può regolarli come crede, basta che fissi delle regole certe e le renda note fin dall'inizio agli acquirenti. Infatti, la sua azienda non è obbligata ad aderire alle richieste di trasferire a terzi cessionari anche i servizi informatici di cui gode l'acquirente del prodotto.

#### **GARANZIA SUI PEZZI DI RICAMBIO**

**Avrei bisogno di avere delle delucidazioni riguardanti la garanzia dei pezzi di ricambio.**

**1. Quanto è lunga la garanzia del ricambio?**

**2. Cosa succede se il ricambio è sostituito durante il periodo di garanzia? La garanzia finisce con la garanzia dell'apparecchio?**

#### **3. Cosa succede se il ricambio è sostituito fuori dal periodo di garanzia?**

Secondo l'interpretazione a mio avviso più corretta della normativa di legge di cui al Codice del Consumo in tema di garanzia legale al consumatore, la risposta è, con ordine, la seguente:

- Ricambio sostituito durante il periodo di garanzia: il ricambio NON gode di un autonomo periodo di garanzia; continua la decorrenza dei due anni di garanzia legale del prodotto in cui il ricambio è incorporato per la riparazione.
- Ricambio sostituito dopo il periodo di



**“La garanzia legale fa capo a chi ha alienato questi prodotti agli acquirenti finali che invocano la garanzia legale, non certo a voi che mai avete avuto contatti diretti con gli acquirenti stessi”.**

garanzia: il ricambio gode di un autonomo periodo di garanzia di due anni (vedasi anche, in proposito, la risposta al quesito successivo).

### **DURATA DELLA GARANZIA SULLE PARTI DI RICAMBIO**

**Desidero porle un quesito a seguito di un aumento delle discussioni con i clienti conseguenti a lamentele da essi sollevate sulla durata della garanzia dei ricambi per vendite.**

**Mi spiego meglio: abbiamo**

- (a) clienti finali (sia persone fisiche sia persone giuridiche) che comperano ricambi/accessori (prodotto fuori garanzia) presso i centri assistenza oppure**
- (b) centri non autorizzati che comperano**

**ricambi/accessori tramite i centri autorizzati.**

**La discussione sorge dalla necessità di rispondere al seguente quesito: si tratta di beni di consumo quindi la garanzia vale 24+2 per persone fisiche (chi compera con scontrino) e 12 mesi per persone giuridiche (che comperano con fattura) oppure i ricambi hanno una garanzia differente?**

**Scusi il disturbo e grazie per l'attenzione.**

I ricambi acquistati separatamente e indipendentemente da un intervento in garanzia sono prodotti come tutti gli altri e seguono quindi le regole generali della garanzia: nel caso di acquisti di consumatori si applicherà il termine di garanzia legale di cui al vigente Codice del Consumo (24 mesi più due mesi che si riferiscono però all'azione e non all'interruzione del decorso di 24 mesi della copertura assicurativa) mentre nel caso di acquisti da parte di "professionisti" vigono le regole (e quindi anche la durata di un anno) delle garanzie previste dal codice civile.

Mi permetto però di contraddirla su un punto: il fatto che, ad esempio, l'avvocato lorio acquisti con fattura una stampante HP non gli impedisce di fornire la prova - anche solo con testimonianza dell'interessata - che la stessa è in uso esclusivo da parte di sua figlia per uso di studi scolastici e che pertanto la garanzia ha una durata di due anni anziché uno. Il che vale anche per le parti di ricambio.

### **GARANZIA LEGALE E VENDITA DISTANZA: CHI PAGA LE SPESE DI SPEDIZIONE?**

**Nel caso di prodotto difettoso, il cliente lo spedisce al venditore on-line per la riparazione/sostituzione.**

**Le spese di spedizione del prodotto difettoso dal cliente al venditore sono a carico dell'uno o dell'altro?**

Le spese di spedizione in questo caso sono a carico del venditore on-line, in quanto il Codice del Consumo



**“I ricambi acquistati separatamente e per via indipendente da un intervento in garanzia sono prodotti come tutti gli altri e seguono quindi le regole generali della garanzia: 24+2 mesi per i consumatori”.**

mo (all'art. 130 n. 2) prevede in proposito che “...il consumatore ha diritto al ripristino senza spese della conformità del bene...”.

#### **VENDITA DI PRODOTTI RIPARATI E GARANZIA LEGALE**

**Abbiamo venduto uno stock di prodotti riparati a uno stockista che a sua volta vende ad alcuni suoi clienti che rivendono su internet questi prodotti usati.**

**Il cliente finale si rivolge a noi per l'assistenza tecnica.**

**Siamo obbligati a prestare garanzia?**

No. La garanzia legale fa capo a chi ha alienato questi prodotti agli acquirenti finali che invocano la garanzia legale, non certo a voi che mai avete avuto contatti diretti con gli acquirenti stessi.

#### **TARIFFARIO PER LE RIPARAZIONI FUORI GARANZIA DEI CAT INDIPENDENTI**

**Da qualche tempo stiamo pensando di comunicare al nostro network dell'assistenza le tariffe per le riparazioni fuori garanzia.**

**Così come hanno un tariffario per la Garanzia vorremmo fare altrettanto per il fuori Garanzia.**

**Possiamo farlo?**

**Ci sono delle controindicazioni normative?**

Sussistono norme antitrust sia UE (art. 101 del TFUE) sia italiane (art. 2 L. 287/90) che fanno espressamente divieto di ogni accordo tra imprese, pratica concordata - anche a livello verticale, tra il produttore e i suoi centri di assistenza - o decisione di associazioni di imprese (come ad esempio una clausola standard di contratto elaborata da un'associazione), che sottraggano al libero gioco della concorrenza prezzi e tariffe applicate, sia di beni sia di servizi.

Pertanto, onde non violare tale normativa, nel caso sopra riportato ci si deve limitare a: (1) raccomandare tariffe per le riparazioni fuori garanzia (ma non imporle), e/o (2) stabilire nei contratti in corso con i centri di assistenza tecnica che tariffe per le riparazioni fuori garanzia saranno liberamente decise e

applicate da ciascun CAT ma non dovranno compromettere l'immagine del produttore sul mercato.

Non sussiste invece, come dicevo, alcuna possibilità di stabilire prezzi imposti per le attività di riparazione fuori garanzia effettuate dai centri di assistenza tecnica.

#### **CLAUSOLA CONTRATTUALE PER IL CASO DI RITARDI NEI PAGAMENTI DA PARTE DEI CAT**

**La nostra azienda gestisce l'assistenza post-vendita tramite una rete di centri di assistenza**

**tecnica (CAT) su tutto il territorio nazionale.**

**Avrei un quesito da porre: i CAT per contratto dovrebbero avere cura di emettere fattura mensilmente e in ogni caso non oltre il mese successivo alla data di intervento? Nonostante i richiami, alcuni di loro emettono fatture con ritardi di mesi o in alcuni casi di oltre un anno.**

**A questo punto se volessimo fare controlli incrociati, ci troveremmo in difficoltà a causa dei tempi dilungati senza motivazioni a supporto. La domanda è la seguente: siamo sempre e comunque tenuti ad onorare le fatture ricevute in ritardo, oppure possiamo imporre un tempo limite (comunque coerente) per la gestione della fattura?**

Potreste inserire in contratto (nel caso dei contratti già in corso con un emendamento ad hoc) una penale a carico del centro di assistenza tecnica che trasmetta la fattura oltre un certo termine massimo. Tale clausola penale, purché ovviamente l'ammontare della stessa sia ragionevole, sarebbe certamente valida purché approvata per iscritto e con doppia firma dal CAT (così come richiesto in questi casi dagli articoli 1341 e 1342 del codice civile).

Invece, un clausola contrattuale in virtù della quale, nel caso di mancata fatturazione entro un tempo limite, si verifichi la decadenza del CAT dal diritto al compenso per l'attività prestata, sarebbe sia inusuale sia, probabilmente, non valida legalmente, per motivi che sarebbe troppo lungo spiegare in questa sede.