

IP336 - ASUS ITALIA-MANCATA GARANZIA

Provvedimento n. 28382

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 ottobre 2020;

SENTITO il Relatore, Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO in particolare l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la propria delibera del 27 novembre 2019, n. 28010, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla società italiana ASUSTeK Italy S.r.l. e dalle società olandesi ASUS Europe B. V. e ASUS Holland B. V. (tutte appartenenti al gruppo multinazionale ASUS e d'ora innanzi indicate, congiuntamente, come "ASUS" o "il Professionista"), concernente, da un lato, le inadeguate informazioni rese ai consumatori in merito ai diritti loro spettanti in tema di garanzia legale e convenzionale e, dall'altro, le modalità scorrette di prestazione dei servizi di assistenza da parte di ASUS sui propri prodotti.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento del 27 novembre 2019, n. 28010, di chiusura del procedimento PS8161 (di seguito "Provvedimento"), l'Autorità ha accertato che ASUS ha posto in essere le seguenti condotte scorrette:

1) inadeguata informativa sulla garanzia: ASUS, da un lato, non identifica chiaramente come convenzionale la garanzia offerta in qualità di produttore e, dall'altro, non illustra correttamente i diritti riconosciuti dal Codice del Consumo in tema di garanzia legale e non chiarisce adeguatamente che gli stessi rimangono in ogni caso impregiudicati anche a fronte della garanzia convenzionale;

2) ostacoli al riconoscimento della garanzia o imposizione di un'attesa eccessiva per la prestazione della stessa, attraverso i seguenti comportamenti: a) mancato riconoscimento della garanzia, con l'utilizzo di motivazioni pretestuose e/o di condotte dilatorie e in particolare attraverso l'insoddisfacente riscontro (con il ricorso a risposte standardizzate e inconferenti) alle richieste di intervento e ai reclami dei consumatori; b) sistematico ricorso alla riparazione, attraverso ripetuti interventi che determinano tempi eccessivamente lunghi, in luogo della sostituzione (*swap*) o del rimborso (*Buy Back*), rimedi, questi ultimi, utilizzati solo come *extrema ratio*; c) mancato rimborso in tempi ragionevoli del prezzo d'acquisto del prodotto giudicato non riparabile;

3) addebito di spese ingiustificate ai consumatori per la prestazione della garanzia legale, attraverso la richiesta di pagamento di una somma forfettaria a fronte del preventivo rifiutato.

2. Nello specifico, in relazione ai profili informativi della pratica commerciale scorretta (inadeguata informativa sulla garanzia), le indicazioni fornite da ASUS nel materiale contenente la descrizione della garanzia offerta sui propri prodotti sono risultate idonee a trarre in inganno e creare confusione nel consumatore medio in merito alla consistenza, ai tempi e alle modalità di esercizio della garanzia, non precisando adeguatamente la concorrenza delle due tipologie di garanzia, legale e convenzionale. In particolare ASUS, nell'apposito "*Modulo informativo della garanzia*", accluso a ciascun prodotto e disponibile sul proprio sito *web*, non ha identificato chiaramente come convenzionale la garanzia offerta in qualità di produttore, né ha illustrato correttamente i diritti riconosciuti dal Codice del Consumo in tema di garanzia legale, omettendo di chiarire che gli stessi permangono anche a fronte della garanzia convenzionale e non specificando chiaramente la natura della garanzia descritta.

3. Con riferimento ai profili prestazionali della pratica commerciale censurata (ostacoli al riconoscimento della garanzia o imposizione di un'attesa eccessiva per la prestazione della stessa), il comportamento di ASUS è risultato scorretto nella misura in cui: i) ha imposto ostacoli di natura non contrattuale, onerosi o sproporzionati, all'esercizio da parte dei consumatori dei diritti derivanti dalla garanzia sui prodotti difettosi, con l'utilizzo di motivazioni pretestuose e/o di condotte dilatorie e, in particolare, attraverso l'insoddisfacente riscontro (con il ricorso a risposte standardizzate e inconferenti) alle richieste di intervento e ai reclami dei consumatori; ii) ha dilatato eccessivamente i tempi per gli interventi in assistenza, per via del ricorso a procedure basate sulla reiterata riparazione dei prodotti in luogo della sostituzione (*swap*) o del rimborso (*Buy Back*), rimedi accordati come *extrema ratio*, spesso denegati o ottenuti solo

dopo numerosi e ripetuti tentativi di riparazione e/o con modalità insoddisfacenti e notevoli lungaggini; iii) ha ostacolato e ritardato l'erogazione dei rimborsi per prodotti non riparabili, una volta accordati; iv) ha imposto ai consumatori di pagare una somma forfettaria a fronte del preventivo rifiutato, nel periodo di operatività della garanzia legale di conformità e pena la mancata restituzione del prodotto, anche se inviato in assistenza entro sei mesi dall'acquisto, e quindi nel periodo di vigenza della presunzione di sussistenza originaria del difetto ex articolo 132, comma 3, del Codice del Consumo.

4. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha sanzionato il Professionista e vietato l'ulteriore diffusione e continuazione della pratica commerciale. Inoltre, l'Autorità ha disposto che il Professionista comunicasse, entro sessanta giorni dalla notifica del Provvedimento, avvenuta in data 24 dicembre 2019, le iniziative assunte in ottemperanza alla predetta diffida.

Le iniziative assunte da ASUS in ottemperanza alla diffida

5. In data 5 maggio 2020, ASUS ha presentato una prima parziale relazione di ottemperanza (prot. 36739) con cui ha illustrato le iniziative attuate in ottemperanza al Provvedimento e ribadito l'impossibilità di presentare un "*un piano completo di misure informative e prestazionali*", chiedendo una proroga del termine per il deposito di una seconda relazione di ottemperanza. In tale sede ha rappresentato di aver iniziato a delineare e implementare misure volte a far venire meno le condotte censurate, rilevando tuttavia l'oggettiva difficoltà di presentare un completo set di misure informative e prestazionali, in ragione del diffondersi della pandemia Covid-19, che ha comportato la chiusura totale, a partire dal mese di gennaio 2020, degli uffici amministrativi e dei siti produttivi di Shanghai e Singapore nonché, dal mese di febbraio 2020, di quelli italiani siti a Milano, uffici che hanno ricominciato ad operare, rispettivamente, da aprile e da inizio maggio 2020, ma non a pieno regime.

6. L'Autorità, con comunicazione dell'8 luglio 2020 (prot. 53938), ha disposto la proroga al 24 agosto 2020 del termine per la presentazione della relazione di ottemperanza, lasciando impregiudicata la valutazione in merito all'effettiva ottemperanza di ASUS al Provvedimento, da ritenersi rinviata alla presentazione del prospettato "*piano completo di misure informative e prestazionali*", stante l'incompletezza delle misure illustrate nella comunicazione del 5 maggio 2020.

7. Con comunicazione del 21 agosto 2020 (prot. 64771), ASUS ha inviato una seconda relazione di ottemperanza nella quale ha descritto le misure poste in essere per dare attuazione alla diffida dell'Autorità sia con riferimento ai profili informativi che a quelli prestazionali contestati nel Provvedimento. In detta relazione, il Professionista ha, tra l'altro, precisato:

- di aver predisposto una nuova versione del "*Modulo Informativo della garanzia ASUS*", nel quale sono descritti i contenuti delle due tipologie di garanzia (indicate come "*Garanzia Legale del venditore*" e "*Garanzia commerciale ASUS*") attraverso la riproduzione delle norme del Codice del Consumo applicabili a ciascuna e, per la seconda, delle condizioni generali e delle modalità di prestazione da parte del produttore;
- per quanto riguarda i profili prestazionali della garanzia, di essere intervenuta sui propri processi aziendali interni e di aver modificato le tre procedure inerenti alla gestione delle PEC inoltrate dai clienti, all'erogazione del rimborso (*Buy Back*) e alla sostituzione del prodotto difettoso (*Swap*);
- di aver adottato un processo di gestione dei reclami che prevede un costante supporto al consumatore da parte dei *Service e Country Manager* e dei reparti competenti e consente di individuare entro tre giorni lavorativi le risposte e le soluzioni ai problemi prospettati dai clienti, avendo al contempo abolito l'utilizzo di risposte *standard* ai reclami e alle richieste dei consumatori. L'intero processo non è gestito dal *call center*, bensì da personale dipendente di ASUSTeK Italy S.r.l. che monitora le PEC e le lettere raccomandate in entrata;
- che la durata complessiva della riparazione dei prodotti in garanzia da parte dei centri di assistenza tecnica risulta, da contratto, non superiore a 15 giorni lavorativi;
- quali sono i processi aziendali applicati in caso di rientro multiplo di un prodotto difettoso; in particolare, un apposito *team* (di secondo livello) fornisce alla rete dei centri di assistenza tecnica le istruzioni volte a "*chiudere tempestivamente la procedura*"; nel caso in cui il cliente richieda la sostituzione del prodotto, un altro *team* dedicato gestisce la relativa procedura (c.d. di *escalation*), illustrando la diagnosi al cliente e prospettando la possibilità di scegliere se proseguire con la richiesta di riparazione oppure optare per gli altri rimedi disponibili, vale a dire la sostituzione o il rimborso;
- di aver modificato, a partire dal 17 febbraio 2020, la procedura di erogazione del rimborso del prezzo d'acquisto del bene difettoso attraverso un'operazione di *Buy Back*, in modo da garantire l'accredito a favore del cliente in tempi ridotti rispetto all'avvio del procedimento, giungendo a comprimere la tempistica in 7 giorni lavorativi alla data del 28 aprile 2020;
- di non richiedere più, fin dal 14 gennaio 2019, le spese forfettarie addebitate ai consumatori richiedenti l'intervento in garanzia legale di conformità sui prodotti nei loro primi sei mesi di vita, fornendo adeguata informativa nel nuovo Modulo Informativo sulla garanzia.

Le segnalazioni pervenute dopo la chiusura del procedimento

8. A seguito della chiusura del procedimento PS8161 – in particolare a partire dal mese di maggio e anche successivamente al 21 agosto 2020 (data in cui ASUS ha inviato la seconda relazione di ottemperanza) – sono pervenute alcune segnalazioni da parte di consumatori dalle quali emerge che il Professionista continuerebbe a porre in essere la pratica commerciale oggetto del Provvedimento, con particolare riferimento alle condotte ostruzionistiche volte a ritardare la prestazione di un rimedio risolutivo in ordine al prodotto in riparazione, attraverso l'insoddisfacente riscontro alle richieste di intervento e ai reclami dei consumatori, nonché la dilatazione delle tempistiche di assistenza dovuta al ricorso a ripetuti e inefficaci tentativi di riparazione del prodotto in garanzia.

9. In particolare, sulla base di quanto segnalato, emerge che:

- con riferimento all'inadeguata gestione delle richieste di assistenza in garanzia e all'adozione di tattiche dilatorie, il Professionista non darebbe tempestivo riscontro a richieste di intervento da parte dei consumatori, mirando a procrastinare il più possibile l'adozione di un rimedio risolutivo e soddisfacente¹;

- sotto il profilo degli ostacoli al riconoscimento della garanzia mediante il sistematico ricorso a inefficaci interventi di riparazione, ASUS condizionerebbe la possibilità di sostituire il prodotto all'effettuazione di almeno tre tentativi di riparazione per lo stesso problema, riservandosi sessanta giorni di tempo per effettuare la riparazione²; il Professionista, inoltre, fornirebbe servizi di assistenza inadeguati, dilatando le tempistiche di riparazione³.

Le criticità persistenti

10. Le misure di ottemperanza comunicate da ASUS non appaiono idonee, nel loro complesso, a costituire compiuta attuazione della diffida contenuta nel Provvedimento, in quanto le procedure interne di nuova adozione non risultano adeguate a garantire la rimozione dei principali profili di scorrettezza della pratica commerciale censurata, afferenti in particolare alle modalità di prestazione dei servizi relativi all'assistenza sui prodotti a marchio ASUS in garanzia.

11. Assumono, al riguardo, precipuo rilievo i processi interni delineati da ASUS per la riparazione multipla del medesimo prodotto difettoso e in generale la *policy* aziendale relativa alla gestione dei rientri multipli in assistenza, considerato che questi ultimi scaturiscono dalla reiterazione di infruttuosi tentativi di riparazione del guasto.

In proposito, ASUS non è intervenuta in modo appropriato sulle proprie procedure e ha omesso di adottare misure orientate a garantire l'adeguatezza, in termini di efficacia rimediabile e di riduzione della tempistica, delle attività di riparazione svolte dai centri di assistenza tecnica.

12. Il fenomeno dei rientri multipli, oltre che sintomatico dell'inadeguatezza delle modalità di fornitura dei servizi di assistenza sui prodotti in garanzia, appare anche una diretta conseguenza della politica aziendale adottata da ASUS e in base alla quale la sostituzione (*Swap*) del prodotto, che in realtà costituisce il rimedio soddisfacente per eccellenza nell'ambito dei diritti scaturenti dalla garanzia, viene presa in considerazione e proposta al cliente esclusivamente dopo il terzo tentativo infruttuoso di riparazione⁴.

13. In sostanza, la nuova procedura di *Swap* comunicata da ASUS, relativa ai processi aziendali interni volti ad applicare il rimedio risolutivo della sostituzione del prodotto in garanzia, sembra connotata da un profilo di grave criticità consistente nella mancata previsione di misure idonee ad assicurare la prestazione di adeguati, efficaci e tempestivi servizi di assistenza e riparazione dei prodotti malfunzionanti nei confronti dei consumatori. Tale condotta risulta pertanto suscettibile di continuare a ostacolare il riconoscimento della garanzia e impedire l'esercizio dei relativi diritti spettanti ai consumatori, nonché a imporre lunghe tempistiche di sostituzione dei prodotti.

14. Le iniziative attuate da ASUS, alla luce della rappresentazione fornita nelle relazioni di ottemperanza e delle segnalazioni pervenute da consumatori, appaiono porsi in linea di continuità con i comportamenti dilatori e ostruzionistici accertati nel Provvedimento, orientati nel complesso a denegare e/o ritardare in modo sistematico l'intervento risolutivo dei difetti presentati dai prodotti.

15. Sulla base della complessiva documentazione acquisita agli atti emerge, dunque, la reiterazione da parte di ASUS della pratica commerciale che sembra presentare, in sostanza, i medesimi profili di scorrettezza già accertati con il Provvedimento in relazione alle inadeguate modalità di prestazione dei servizi di assistenza sui prodotti ASUS in garanzia, con particolare riguardo al mancato riconoscimento della garanzia attraverso condotte dilatorie, all'eccessiva

¹ [Cfr. segnalazione prot. 42509 del 29 maggio 2020 con cui il consumatore ha trasmesso il reclamo inviato ad ASUS lamentando il mancato riscontro da parte del Professionista ad una precedente e-mail del 5 marzo 2020, nonostante fosse stata prodotta la documentazione richiesta dal Supporto Tecnico ASUS in data 9 marzo 2020.]

² [Cfr. segnalazione prot. 72050 del 28 settembre 2020. In particolare, il segnalante ha evidenziato che il venditore di un personal computer portato in assistenza nel mese di giugno 2020 lo ha informato del fatto che ASUS condiziona la possibilità di sostituire il prodotto all'effettuazione di almeno tre tentativi di riparazione per lo stesso problema. Nel caso di specie, tra una riparazione e l'altra il personal computer è stato trattenuto per 42 giorni.]

³ [Cfr. segnalazione prot. 38032 dell'11 maggio 2020, con cui il segnalante ha lamentato di aver dovuto rispedire il proprio personal computer in assistenza a seguito della restituzione dello stesso privo di una componente, restando privo dello stesso per circa quattro mesi.]

⁴ [Cfr. documentazione prodotta da ASUS con comunicazione del 21 agosto 2020 (prot. 64771) per descrivere i processi aziendali applicati in caso di rientro multiplo di un prodotto (i.e. un diagramma di flusso), che contiene un esplicito riferimento al terzo tentativo di riparazione come presupposto per effettuare la sostituzione del prodotto difettoso al cliente ("Is it the 3rd HW issue").]

dilatazione delle tempistiche di riparazione a mezzo del sistematico ricorso a interventi multipli sul medesimo prodotto, in luogo della sostituzione o del rimborso, e al conseguente ostacolo all'esercizio delle tutele spettanti ai consumatori acquirenti.

16. In conclusione, il citato provvedimento del 27 novembre 2019, n. 28010, è stato notificato al Professionista in data 24 dicembre 2019. Dalle evidenze documentali agli atti, risulta che la pratica ritenuta scorretta è continuata successivamente allo scadere del termine di 60 giorni, decorrente dalla di notifica del Provvedimento, e concesso al Professionista per ottemperare alla diffida ivi contenuta, nonché successivamente alla data di presentazione della seconda relazione di ottemperanza da parte di ASUS (21 agosto 2020).

17. Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 28010 del 27 novembre 2019, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alle società ASUSTeK Italy S.r.l., ASUS Europe B. V. e ASUS Holland B. V. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità del 27 novembre 2019, n. 28010;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è il Dott. Fabio Di Fonzo;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione A, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti delle società ASUSTeK Italy S.r.l., ASUS Europe B. V. e ASUS Holland B. V., ovvero da persone da esse delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alle società ASUSTeK Italy S.r.l., ASUS Europe B. V. e ASUS Holland B. V. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli