

## **PS12268 - XIAOMI-ASSISTENZA IN GARANZIA**

Provvedimento n. 30211

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 giugno 2022;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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

VISTO il "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" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 18 gennaio 2022, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società Xiaomi Technology Italy S.r.l. e di un rivenditore di prodotti a marchio Xiaomi;

VISTO il proprio provvedimento del 27 aprile 2022, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

**1.** Xiaomi Technology Italy S.r.l. (di seguito anche Xiaomi Italy) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, appartenente all'omonimo gruppo multinazionale<sup>1</sup>, svolge attività commerciale nel settore della vendita di prodotti elettronici, di domotica, indossabili ed altri accessori. Secondo la documentazione prodotta, al termine dell'esercizio corrispondente all'anno 2021 la società presentava ricavi per circa 455 milioni di euro e utili al netto delle imposte per circa 5,8 milioni di euro<sup>2</sup>.

### **II. LE CONDOTTE**

**2.** Il procedimento concerne i seguenti comportamenti posti in essere dal Professionista in occasione della prestazione della assistenza in garanzia di prodotti a marchio Xiaomi:

- la richiesta di assistenza viene considerata "fuori garanzia" in presenza di altri danni del prodotto, anche solo alle parti esterne, ovvero la prestazione viene subordinata alla accettazione da parte del cliente di un preventivo per la contemporanea riparazione a pagamento dei danni alle parti esterne del prodotto; parimenti fuori garanzia sono considerati i difetti relativi al *software*;
- a fronte di una persistente difettosità del prodotto vengono effettuate reiterate riparazioni e viene rifiutata la sostituzione del prodotto;
- quando il professionista non riconosce l'esistenza di un difetto di conformità del prodotto e il consumatore non accetta il preventivo della riparazione fuori garanzia, gli viene comunicata la necessità di pagare i costi di verifica e spedizione al fine di poter ottenere la restituzione del prodotto non riparato.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **1) L'iter del procedimento**

**3.** In relazione alle condotte sopra descritte, in data 27 gennaio 2022 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS12268 per possibile violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l'aggressività della imposizione di ostacoli di natura non contrattuale, onerosi o sproporzionati, all'esercizio da parte dei consumatori dei diritti derivanti dalla garanzia legale, nonché della richiesta ai consumatori di pagare una somma a fronte del preventivo rifiutato, pena la mancata restituzione del prodotto.

**4.** In pari data sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede del Professionista e presso la sede di un rivenditore titolare di negozi a marchio Xiaomi in Italia specificamente con il marchio "MI".

**5.** In data 16 febbraio 2022 il Professionista ha fatto pervenire informazioni richieste in sede di ispezione e presentato argomentazioni difensive; successivamente è stato sentito in audizione in data 18 marzo 2022.

---

<sup>1</sup> [Il capitale di Xiaomi Italy è interamente detenuto dalla società Xiaomi H.K. Limited con sede a Hong Kong.]

<sup>2</sup> [Al termine dell'esercizio corrispondente all'anno 2020 la società presentava ricavi per circa 127 milioni di euro e utili al netto delle imposte per circa 4,8 milioni di euro]

**6.** Nel frattempo, in data 14 marzo 2022, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione, modificati ed integrati in data 25 marzo 2022.

**7.** Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 12 aprile 2022, e di ciò è stata data comunicazione al professionista in data 13 aprile 2022, rilevando che tali impegni risultavano non idonei a rimuovere i profili di possibile scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento avuto riguardo all'addebito di spese di verifica e trasporto nel caso in cui non si riconosca un difetto di conformità con specifico riferimento al primo periodo della garanzia legale (in cui si presume che qualsiasi difetto esiste già al momento della consegna), alla possibilità di reiterata riparazione dei prodotti in luogo della loro sostituzione, nonché alla cancellazione, prima dell'assistenza, dei dati salvati nel prodotto; infine gli impegni prevedevano anche una misura riguardante la riparazione in garanzia legale senza la contestuale riparazione di parti fuori garanzia il che sostanzialmente rimetteva al professionista la valutazione sia della possibilità tecnica della riparazione in garanzia legale che del rispetto di *standard* di sicurezza tecnici dallo stesso definiti.

**8.** Con nota del 29 aprile 2022 il Professionista ha comunicato di avere iniziato a porre spontaneamente in essere alcune tra le misure già proposte al fine di migliorare la *compliance* della propria attività alle norme a tutela del consumatore.

**9.** In data 6 maggio 2022 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

**10.** In data 26 e 27 maggio il Professionista ha presentato ulteriori argomentazioni difensive.

## **2) Le evidenze acquisite**

**11.** L'attività istruttoria svolta a riscontro e integrazione delle segnalazioni ricevute prima dell'avvio del procedimento ha consentito di delineare compiutamente i profili della pratica commerciale che ne forma oggetto, in merito, in particolare, alle modalità di prestazione della garanzia legale per i prodotti a marchio Xiaomi in Italia.

### **La prestazione della garanzia legale di conformità**

**12.** Come emerge dai documenti acquisiti agli atti<sup>3</sup>, Xiaomi Italy si occupa della assistenza post vendita per i prodotti a marchio Xiaomi in Italia, sostituendosi in tale attività anche ai rivenditori per quanto riguarda la prestazione della garanzia legale di conformità.

**13.** Lo stesso quadro risulta dalle dichiarazioni rese nel corso dell'ispezione svolta presso un rivenditore titolare di negozi a marchio di Xiaomi (di seguito anche Rivenditore), il cui rappresentante ha dichiarato che: l'attività di prestazione della garanzia legale per i prodotti da esso venduti è integralmente prestata dal produttore, che ha un accordo con la società Service Trade, la quale effettua tutte le riparazioni di tali prodotti per suo conto; tale attività viene peraltro seguita, sempre per conto del produttore, dalla società B2X; sono a carico del produttore anche i costi di logistica e non si fanno pagare al consumatore i costi di accertamento anche nei casi in cui il difetto non sia coperto dalla garanzia di conformità, con esclusione dei prodotti a mobilità elettrica.

Il Rivenditore ha altresì dichiarato di poter accedere alle singole pratiche di assistenza, ma di non essere in possesso della documentazione contrattuale, né delle diverse procedure operative e delle specifiche caratteristiche con cui viene prestata la riparazione e più in generale l'assistenza, né di alcuna reportistica sulla complessiva gestione degli interventi in garanzia.

In particolare, in caso di lamentela dei consumatori, anche con riferimento alle riparazioni, il Rivenditore ha dichiarato di intervenire sul caso specifico per sollecitare la risoluzione del problema tecnico o attraverso un gesto commerciale. Quanto sopra è confermato da alcuni documenti acquisiti agli atti in occasione degli accertamenti ispettivi presso Xiaomi Italy, riguardante alcune richieste di assistenza da parte di clienti del suddetto Rivenditore (un reclamo dell'acquirente di un monopattino<sup>4</sup> ed uno dell'acquirente di un telefono che include fra i destinatari anche il Rivenditore in parola<sup>5</sup>).

**14.** Inoltre, come precisato dallo stesso Professionista, il sito del gruppo Xiaomi fornisce ai consumatori le indicazioni su come ottenere l'assistenza in garanzia mediante consultazione di una apposita pagina *internet* dedicata alla "*Politica di garanzia*"<sup>6</sup>, nella quale offre una "*Garanzia Limitata*" e dichiara che "*XIAOMI garantisce che i Prodotti siano privi di difetti in fatto di materiali e manodopera in circostanze di utilizzo normali e in caso di utilizzo in conformità con il manuale utente del rispettivo Prodotto, durante il Periodo di Garanzia*"; nella stessa pagina si dichiara che "*in conformità al diritto vigente nell'Unione Europa, Xiaomi offre l'assistenza in garanzia in tutti i paesi in cui Xiaomi vende ufficialmente i suoi prodotti. Pertanto, se questo prodotto è stato acquistato in Spagna, Francia, Italia o Portogallo, è*

---

<sup>3</sup> [Cfr. per tutti i docc. isp. Xiaomi Italy nn. 1 e 36 più dettagliatamente richiamati in seguito.]

<sup>4</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 11.]

<sup>5</sup> [Cfr. Docc. isp. Xiaomi Italy nn. 8, 16, 35 e 37.]

<sup>6</sup> [Cfr. l'allegato 7 alla Nota prot. 20617 del 16 febbraio 2022, recante un estratto della pagina del sito *internet* dedicata al la "*Politica di garanzia*".]

possibile richiedere l'assistenza in garanzia in tutti questi paesi" e precisa che "Nessun rivenditore, agente o dipendente Xiaomi è autorizzato a effettuare qualsiasi modifica, estensione o aggiunta a questa Garanzia Limitata"<sup>7</sup>.

Infatti, come precisato dallo stesso Professionista<sup>8</sup>, lo stesso offre in Italia non solo ai clienti diretti di società del gruppo Xiaomi, ma anche agli acquirenti di altri venditori, la possibilità di rivolgersi direttamente a un "collection point", che poi provvederà alla consegna al CAT, o direttamente a un CAT<sup>9</sup> anche richiedendo a tal fine assistenza al call center, il quale li indirizza a detti "collection points" e CAT.

### **Il ruolo di Xiaomi Italy**

**15.** Negli accertamenti ispettivi svolti presso la sede di Xiaomi Italy è stata acquisita ampia documentazione riguardo alla prestazione in Italia dell'assistenza in garanzia dei prodotti a marchio Xiaomi, presso le postazioni di una dipendente del Professionista con l'incarico di responsabile dell'assistenza post vendita per l'Italia (Italy after Sales Service Manager) e di un'altra sua dipendente con l'incarico di legale interno.

In particolare, presso il responsabile dell'assistenza post vendita per l'Italia è stata rinvenuta documentazione relativa alla gestione ed al controllo della qualità del servizio di assistenza e presso il legale interno è stata rinvenuta la corrispondenza relativa alla gestione dei reclami dei consumatori per il servizio di assistenza.

**16.** Per quanto riguarda la prestazione dell'assistenza post vendita, è stato rinvenuto un contratto stipulato da Xiaomi Italy con un'azienda italiana attiva nel settore della distribuzione all'ingrosso di prodotti tecnologici in Italia e all'estero<sup>10</sup>, con cui il Professionista designa quest'ultima come distributore non esclusivo nella maggior parte dei Paesi europei ed in particolare in Italia (indicata come "Focus Country").

In tale contratto viene previsto che Xiaomi Italy (indicata nel contratto come "Xiaomi") fornirà o autorizzerà una terza parte a fornire servizi di garanzia post-vendita per l'utente finale<sup>11</sup>.

È ivi inoltre stabilito che "nella misura massima consentita dalla legge, i servizi di garanzia per l'utente finale devono essere forniti solo da Xiaomi o dai Centri di assistenza o da altre terze parti autorizzate da Xiaomi per iscritto e il Distributore non deve, e deve assicurarsi che i suoi Sub-distributori non utilizzino qualsiasi altra parte per adempiere a tali servizi di garanzia"<sup>12</sup>.

**17.** Nello stesso contratto di cui sopra è poi stabilito che, in considerazione della prestazione dei servizi di assistenza in garanzia, i prezzi dei prodotti indicati al distributore includono i costi di assistenza in garanzia per l'Italia, mentre per gli altri Paesi oggetto del contratto di distribuzione i costi di assistenza in garanzia potrebbero essere diversi<sup>13</sup>.

Viene altresì stabilito che il distributore in Italia notifichi tempestivamente al Professionista per iscritto qualsiasi richiesta di assistenza in garanzia da parte degli utenti finali e che il distributore fornisca al Professionista senza indebito ritardo tutte le informazioni necessarie (inclusa una specifica dell'IMEI/SN, foto, video o altre informazioni) perché possa analizzarle<sup>14</sup>.

In base al contratto, infine, a spese del Professionista e in conformità con le sue istruzioni, il distributore deve inviare il prodotto per il quale viene richiesta l'assistenza al Professionista o a un fornitore di servizi post-vendita dallo stesso designato<sup>15</sup>.

**18.** D'altro canto, in una mail<sup>16</sup> che una impresa appartenente alla GDO specializzata in prodotti elettronici ha inviato a fine dicembre 2021 ad un proprio cliente consumatore e per conoscenza all'indirizzo PEC di Xiaomi Italy, confermando che il prodotto per il quale era stata richiesta assistenza sarebbe stato fuori garanzia essendo il danno causato da una infiltrazione da liquidi, scriveva: "Ci scusiamo per il ritardo con cui siamo a rispondere, ma aspettavamo un fattivo riscontro da Xiaomi in risposta ai quesiti da Lei posti. Nulla avendo ricevuto, ad oggi non

---

<sup>7</sup> [Nella stessa pagina internet dedicata alla propria "Politica di garanzia" si offre anche una procedura di reso se si riscontra un difetto dell'apparecchio entro 15 giorni per i soli prodotti acquistati sul sito [www.mi.com/it](http://www.mi.com/it).]

<sup>8</sup> [Cfr. Nota Xiaomi Italy prot. 20617 del 16 febbraio 2022.]

<sup>9</sup> [Come precisato dal Professionista, 1 collection points sono contrattualizzati direttamente da Video Pacini e Service Trade e sono reperibili all'indirizzo [www.mi.com/it/service/repair/](http://www.mi.com/it/service/repair/), mentre i CAT presso i quali i consumatori possono fisicamente depositare i prodotti sono elencati alla pagina del sito [buy.mi.com/it/service/repair/](http://buy.mi.com/it/service/repair/).]

<sup>10</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 1, nome file "ESP Distribution agreement\_DDP", nel quale il Professionista Xiaomi Technology Italy S.r.l. viene indicato come "Xiaomi" e l'altra parte del contratto viene indicata come "Distributor".]

<sup>11</sup> ["Xiaomi will provide or authorize a third party to provide End-User aftersales warranty services".]

<sup>12</sup> ["To the fullest extent permitted by Law, End-User warranty services shall only be performed by Xiaomi or by Service Centers or other third parties authorized by Xiaomi in writing, and Distributor shall not, and shall ensure that its Sub-distributors shall not, use any other party to fulfill such warranty services".]

<sup>13</sup> ["Equipment prices provided to Distributor include the warranty costs".]

<sup>14</sup> ["Distributor shall promptly notify Xiaomi in writing of any claims under warranty from End-Users submitted to Distributor in respect of Defective Equipment in the Focus Country. Distributor shall provide Xiaomi without undue delay with all necessary information (including a specification of the IMEI/SN, photos, video, or other information) in respect of the allegedly Defective Equipment for Xiaomi to analyse".]

<sup>15</sup> ["Distributor shall, at Xiaomi's costs and in accordance with Xiaomi's instructions, send the allegedly Defective Equipment to Xiaomi or such third party aftersales service provider in the Focus Country as is designated by Xiaomi".]

<sup>16</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 36.]

possiamo fare altro che ribadire quanto già precedentemente comunicato. (...) qualunque ulteriore contestazione potrà essere rivolta al produttore, al quale inoltriamo nuovamente e direttamente la sua comunicazione, inserendolo nella presente missiva, sollecitandolo ad esprimere la propria posizione in merito (giòva ricordare che i riscontri tecnici sono stati forniti direttamente da un centro assistenza autorizzato dal produttore a giudicare tali eventi). Invitiamo formalmente Xiaomi a fornirLe direttamente riscontro”.

**19.** Anche dalla lettura della procedura predisposta in ordine al funzionamento del *call centre* dedicato all’assistenza<sup>17</sup> risulta che il Professionista ha assunto un ruolo centrale nella gestione dell’assistenza tecnica ai prodotti a proprio marchio in Italia, essendo direttamente coinvolto nella gestione delle richieste rivolte al *call centre*, come si evince dal seguente schema di attribuzione delle competenze per la risoluzione dei casi ivi sollevati dai consumatori (dove RSP, Repair Service Provider, è il centro di assistenza di competenza).

### 3.3.2 Call Center Escalations Workflow

Cases’ workflow is as per below.

1. Call Center Agent is creating the case
2. Case is automatically assigned to the respective RSP and user that was setup to handle the complaint category.
3. Xiaomi’s staff is notified of the case
4. The solution is discussed with Xiaomi staff, the RSP and B2X. When needed, additional feedback and information from the customer will be requested from the Call Center Agent.
5. Call Center Agent confirms customer’s satisfaction with the solution and closes the ticket

**20.** Xiaomi Italy controlla l’operato delle società, designate dalla propria controllante Xiaomi HK Ltd, che forniscono i servizi di assistenza tecnica post vendita<sup>18</sup>, di *call centre*<sup>19</sup> e di raccolta dei prodotti<sup>20</sup>, con l’analisi di appositi *report* e la verifica degli obiettivi (KPI, Key Performance Indicator) in base ai quali sono misurate le loro prestazioni<sup>21</sup>.

Infatti intrattiene i rapporti e la corrispondenza con tali società per quanto riguarda la prestazione in Italia della garanzia legale per i prodotti a marchio Xiaomi, come si evince da tutta la corrispondenza acquisita agli atti in occasione delle attività ispettive presso la sede del Professionista, nella quale i soggetti coinvolti come destinatari principali e/o mittenti degli scambi di comunicazioni relative alla gestione dell’assistenza in Italia ed ai relativi reclami sono il responsabile dell’After Sale di Xiaomi Italy e/o il suo legale interno.

Ad esempio, in una richiesta di assistenza del 6 ottobre 2021 un consumatore ha scritto: “*ho aspettato un mese per la riparazione del telefono e nonostante tutto questo tempo me lo avete restituito non funzionante! E ho anche pagato 30 euro di costo di riparazione a Video Pacini, per un intervento non adeguato*” e successivamente ha reiterato il suo reclamo, dopo di che B2X ha scritto a Xiaomi Italy in una *mail* del 26 ottobre 2021: “*Il CP ha confermato l’errore nella richiesta di pagamento delle 30 euro, perché inizialmente era un fuori garanzia poi confermato in garanzia per la promozione Xiaomi. Procederà al rimborso verso il cliente*” e Xiaomi Italy ha risposto a B2X il 27 ottobre: “*è molto grave come errore ed è già stato indicato sia a VP che ST devono tenere sotto controllo la rete CP. Se dovesse ripresentarsi un’ulteriore lamentela su questo CP, sarà escluso dalla nostra rete immediatamente. Cortesemente informa sia VP e ST di questo punto*”<sup>22</sup>.

#### Ostacoli all’esercizio del diritto alla garanzia legale

**a)** rifiuto della riparazione gratuita in garanzia legale per alcuni prodotti o in presenza di condizioni qualificate come difetti non in garanzia

**21.** Dalle evidenze istruttorie il Professionista risulterebbe in alcuni casi rifiutare di fornire direttamente l’assistenza in garanzia per prodotti acquistati in Italia e rinviare i consumatori al venditore senza fornire chiarimenti o dettagli al riguardo.

Infatti una consumatrice ha segnalato all’Autorità che, alla sua richiesta di assistenza in garanzia per un prodotto acquistato pochi giorni prima, nel gennaio 2022, Xiaomi Italy ha risposto: “*La informiamo che la garanzia del suo*

<sup>17</sup> [Cfr. Doc. is.p. Xiaomi Italy n. 55, nome file “SOP for Call Center agents v1.1”.]

<sup>18</sup> [Cfr. Doc. is.p. Xiaomi Italy n. 45, nome file “B2X\_Master\_Agreement\_Redacted”, coincidente con l’allegato 17 alla Nota Xiaomi Italy prot. 20617 del 16 febbraio 2022; si tratta della società tedesca B2X Care Solutions GmbH, che in Italia fornisce tali servizi attraverso i 3 subappaltatori Video Pacini, Service Trade e CTDI.]

<sup>19</sup> [Cfr. Doc. is.p. Xiaomi Italy n. 56, nome file “罗马尼亚盖章合同扫描件Contratto callcentre”.]

<sup>20</sup> [Cfr. Doc. is.p. Rivenditore n. 1, nome file “Authorized service agreement between Xiaomi H.K. Limited and Italy Wing S.r.l.”.]

<sup>21</sup> [Cfr. Doc. is.p. Xiaomi Italy nn. 43, 44, 52, 53, 54 e da 57 a 68.]

<sup>22</sup> [Cfr. Doc. is.p. Xiaomi Italy n. 24.]

prodotto risulta gestibile dal venditore, in questo caso è necessario che si rivolga al venditore che La indirizzerà presso un centro assistenza con cui collabora"<sup>23</sup>.

**22.** Inoltre dai reclami dei consumatori acquisiti agli atti nel corso dell'ispezione presso Xiaomi Italy risulta che la richiesta di assistenza venga considerata "fuori garanzia" (OOW, Out Of Warranty) se il prodotto reca qualche altro danno, anche solo estetico, non riconducibile all'assistenza in garanzia e che questo criterio venga utilizzato come motivazione del rifiuto della riparazione gratuita per i difetti per i quali il cliente richiede l'assistenza e per i quali sarebbe dovuta la garanzia legale; in tali casi la prestazione gratuita della riparazione in garanzia legale viene poi subordinata alla accettazione da parte del cliente di un preventivo per la contemporanea riparazione a pagamento dei graffi o altri danni alle parti esterne del prodotto.

Infatti una consumatrice ha scritto: "avendo dovuto ricorrere all'assistenza per un guasto in garanzia per un telefono Xiaomi, non nascondo titubante avendo letto feedback uniformemente negativi dai quali si evinceva una costante violazione alle norme italiane sulla garanzia di legge /tutela del consumatore, ho ricevuto anche io un preventivo per riparazioni extra a quelle in garanzia e, alla mia richiesta di provvedere alla riparazione solo di quanto coperto in garanzia, ripetuta più volte (..), mi sono vista rispondere che per Vostra politica contrattuale ove il consumatore non intenda riparare quanto non in garanzia decade alla garanzia di legge"<sup>24</sup>.

Un altro consumatore ha scritto "chiedo che venga riparata la parte in garanzia senza nessun altro costo aggiuntivo del monopattino inviatovi. Mi è stato inviato un preventivo per la riparazione della leva del freno essendo graffiata, questo non è un danno dovuto a nessuna caduta ma solo strusciata perché appoggiata a muro o a terra e comunque non influisce nella maniera più assoluta sulla sicurezza e sul danno da riparare. Inoltre è stato anche preventivato la sostituzione del faro perché un po' rientrato, premesso che quando è stato consegnato il monopattino, il faro non era in questo stato come dimostrato dalla verifica del monopattino effettuato dalla società Dima quando è stato consegnato. È evidente che è frutto di un urto nel trasporto. Comunque essendo funzionante (così era quando è stato consegnato) anche questo non influisce sulla sicurezza e sul danno da riparare, occorre solo metterlo diritto probabilmente"<sup>25</sup>.

I reclami evidenziano, dunque, che la procedura descritta viene applicata a prescindere dalla praticabilità tecnica della sola riparazione dei difetti coperti dalla garanzia legale per i quali il cliente richiede l'assistenza.

**23.** Di tale condotta si trova conferma anche nella previsione fra le condizioni per l'assistenza tecnica che una richiesta di assistenza debba sempre essere considerata fuori garanzia (OOW, Out Of Warranty) se le superfici e/o altre parti esterne del prodotto sono "graffiate" o "danneggiate fisicamente per un uso improprio" con le seguenti indicazioni: "5.3 Servizio fuori garanzia ("OOW") - Il Fornitore di servizi e/o i suoi subappaltatori non forniranno alcun Servizio in garanzia per il Prodotto nelle seguenti circostanze in cui i difetti sono causati da un uso improprio, inclusi ma non limitati a:

5.3.1 Le superfici del prodotto e/o altre parti esposte esternamente sono graffiate o danneggiate fisicamente a causa di un uso improprio (soprattutto quando (a) il prodotto viene utilizzato in modo non conforme alle sue specifiche; (b) l'uso, il funzionamento o il trattamento del prodotto non è coerente con normale uso personale o domestico, ecc.)"<sup>26</sup>.

Lo stesso criterio di esclusione è indicato in una guida per i dipendenti dei Mi Store in cui viene dettato uno standard di ispezione del prodotto per il quale viene richiesta assistenza e viene indicata come condizione per l'ammissione alla garanzia il fatto che sia presente non più di un graffio sullo schermo, di dimensioni inferiori a 5 centesimi di millimetro di larghezza e 5 millimetri di lunghezza, con le seguenti indicazioni (grassetto aggiunto)<sup>27</sup>:

"4.9 Gestione del post-vendita -

4.9.1 Standard di ispezione visiva

Standard di ispezione dell'apparato di riparazione/DOA

Questa guida è stata redatta per il riferimento dei centri di assistenza e centri di controllo autorizzati Xiaomi per la valutazione sul cellulare"

"Aspetto generale: problemi relativi alle parti della struttura

1. **Coperchio posteriore** della batteria: come **graffi**, incrinature, rotture, CID (danno indotto dal cliente), **fuori garanzia**.

<sup>23</sup> [Cfr. segnalazione prot. 35152 del 19 aprile 2022.]

<sup>24</sup> [Cfr. Docc. isp. Xiaomi Italy nn. 8, 16, 35 e 37.]

<sup>25</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 11.]

<sup>26</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 45, nome file "B2X\_Master\_Agreement\_Redacted", coincidente con l'allegato 17 alla Nota Xiaomi Italy prot. 20617 del 16 febbraio 2022: "5.3 Out of warranty ("OOW") Service - Service Provider and/or its Subcontractors shall not provide any in-warranty Service for the Product in following circumstances where defects are caused by improper use including but not limited to:

5.3.1 Product surfaces and/or other externally exposed parts are scratched or physically damaged due to misuse (especially when (a) the Product being operated not in accordance with its specifications; (b) use, operation or treatment of the Product inconsistent with normal personal or domestic use, etc.)."]

<sup>27</sup> [Cfr. Doc. isp. Rivenditore n. 21, nome file "(OLD)HANDBOOK XIAOMI\_rev7\_PUBLIC BETA", denominato "HANDBOOK MI STORE.]

2. **Gruppo coperchio posteriore:** come filettatura danneggiata, deformata, CID (danno indotto dal cliente), fuori garanzia. per esempio. **Scocca posteriore incrinata/angolo rotto**, filettatura danneggiata, vetro della fotocamera rotto, in questi casi si procede come **fuori garanzia.**"

"Problemi di **schermo** - Scratch sullo schermo

1. Se c'è un graffio sullo schermo, a graffio non induttivo: **W≤0.05mm, L≤5mm, N≤1 accettabile**; b. graffio induttivo: **graffi profondi, non accettabile**"

24. Stessa esplicitazione del criterio di esclusione si è rinvenuto in altro documento del 16 maggio 2018<sup>28</sup> sugli standard di ispezione del prodotto per il quale viene richiesta assistenza.

25. Va inoltre rilevato che nelle informazioni fornite ai consumatori riguardo alla assistenza tecnica in garanzia<sup>29</sup> non è indicato che la richiesta di assistenza viene considerata "fuori garanzia" se il prodotto reca qualche altro danno, anche solo estetico, non riconducibile all'assistenza in garanzia.

26. Dalla documentazione acquisita, assume rilievo anche l'esclusione dall'assistenza in garanzia di qualsiasi software proprietario. Xiaomi Italy risulta avere opposto come motivazione per il rifiuto ad un consumatore che richiedeva dapprima la riparazione e poi la sostituzione del prodotto<sup>30</sup>: "La informiamo che secondo i nostri termini legali, se un prodotto è considerato non riparabile dal centro assistenza (questo si applica SOLO per problemi a livello hardware del cellulare), si prende in considerazione di effettuare la sostituzione del prodotto diretto; nel caso in cui il problema è a livello software ovvero bug di sistema operativo e non problema hardware, allora in tal caso il problema si potrà risolvere soltanto tramite aggiornamenti che vengono rilasciati per la MIUI<sup>31</sup>".

Di tale condotta si trova conferma nella procedura adottata da Xiaomi Italy per la prestazione dell'assistenza in garanzia<sup>32</sup> ("The Warranty applies to the Product as originally supplied. The Warranty does not apply to any software or other equipment owned by XIAOMI or third parties however, you should check the end-user license agreement, separate warranty/ guarantee statement(s) and/or any exclusions which are provided or intended to apply to such items").

27. Dall'esame della procedura per la prestazione dell'assistenza in garanzia rinvenuta presso il Rivenditore<sup>33</sup> risultavano infine ulteriori limitazioni al riconoscimento dell'assistenza in garanzia, che appaiono invece superate alla luce della versione dell'omologo documento successivamente prodotta da Xiaomi Italy<sup>34</sup>.

In particolare, dalla versione della procedura rinvenuta presso il Rivenditore per la prestazione dell'assistenza in garanzia si evincevano limitazioni alla estensione temporale della garanzia degli accessori venduti unitamente al prodotto principale o separatamente.

28. Inoltre nella procedura rinvenuta presso il Rivenditore per la prestazione dell'assistenza in garanzia si prescriveva l'obbligo di procedere alla cancellazione dei dati salvati dal proprietario prima della consegna del prodotto in assistenza: "1.3.1.1. Consumer responsibilities - Before delivering your Product to XIAOMI or an Authorised Service Center for service under this Warranty, the consumer should make a back up copy of the contents of your Product and remove all personal information and disable all security passwords."

Le dette limitazioni alla estensione temporale della garanzia degli accessori e la cancellazione obbligatoria dei dati non risultano invece dall'analogo documento prodotto da Xiaomi Italy successivamente all'avvio dell'istruttoria.

**b) riparazioni ripetute, rifiuto di sostituzione del prodotto ed esclusione del software dalla garanzia**

29. I reclami di consumatori che sono stati acquisiti agli atti nel corso dell'ispezione presso Xiaomi Italy evidenziano l'esigenza dei consumatori di potersi vedere sostituire il prodotto nel caso di una riparazione non risolutiva e le difficoltà che la condotta sopra descritta comporta per l'esercizio del diritto alla garanzia legale.

<sup>28</sup> [Cfr. Doc. isp. Rivenditore n. 51, nome file "Xiaomi Standard di ispezione visivo", in cui si legge:

"Aspetto generale: problemi relativi alle parti della struttura

1. Coperchio posteriore della batteria: CID come graffi, incrinature, rotture, fuori garanzia.

2. Gruppo coperchio posteriore: CID come filettatura danneggiata, deformata, fuori garanzia. per esempio. Copertina posteriore incrinata / angolo rotto, filettatura danneggiata, vetro della fotocamera rotto, la custodia deve essere lavorata come fuori garanzia.

(..)

Problemi di schermo - Scratch sullo schermo

1. Se c'è un graffio sullo schermo, a. graffio non induttivo: W≤0.05mm, L≤5mm, N≤1 accettabile; b. graffio induttivo: graffi profondi con sensazione ovvia, non accettabile".]

<sup>29</sup> [Cfr. l'allegato 7 alla Nota Xiaomi Italy prot. 20617 del 16 febbraio 2022, recante un estratto della pagina del sito internet del gruppo Xiaomi dedicata alla "Politica di garanzia".]

<sup>30</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 25, recante corrispondenza relativa alla richiesta di assistenza di un consumatore.]

<sup>31</sup> [La sigla MIUI, composta dalle due parti MI e UI, dove UI sta per Interfaccia Utente, indica il firmware sviluppato dal gruppo Xiaomi per i propri smartphone e tablet.]

<sup>32</sup> [Cfr. allegato "Xiaomi-Service Brief Document / Italy" al Doc. isp. Rivenditore nn. 2, nome file "I: [ESTERNAL] XIAOMI procedure da assistenza in garanzia", di oggetto coincidente con l'allegato 3 alla Nota Xiaomi prot. 20617 del 16 febbraio 2022, denominato "Xiaomi Italy - Service Solution Document Xiaomi Phones and ECO Products".]

<sup>33</sup> [Cfr. allegato "Xiaomi-Service Brief Document / Italy" al Doc. isp. Rivenditore nn. 2, nome file "I: [ESTERNAL] XIAOMI procedure da assistenza in garanzia".]

<sup>34</sup> [Cfr. allegato 3 alla Nota Xiaomi Italy prot. 20617 del 16 febbraio 2022, denominato "Xiaomi Italy - Service Solution Document Xiaomi Phones and ECO Products".]

Fra questi, un consumatore ha richiesto la sostituzione di un cellulare dopo il mancato godimento del bene acquistato per oltre due mesi a causa dell'effettuazione di diversi interventi tecnici<sup>35</sup> e un altro ha richiesto la sostituzione di un prodotto in occasione della terza assistenza in garanzia<sup>36</sup>.

Un altro consumatore ha scritto: "vi contatto in merito ad una problematica riscontrata sul modello di scooter elettrico Mi scooter Pro: il parafango posteriore si è staccato, probabilmente a seguito delle sollecitazioni durante l'utilizzo e il filo risulta tranciato. Dal momento che ho effettuato pochi mesi fa un intervento di riparazione e sostituzione dello stesso (modulo intervento eseguito in allegato) mi chiedo se questo problema è destinato a ripresentarsi in seguito e richiedo un intervento risolutivo in garanzia, se necessario anche la sostituzione del prodotto acquistato, dal momento che il monopattino è stato acquistato da me nuovo un anno fa e il costo delle riparazioni è probabilmente destinato a superare il costo iniziale dello stesso"<sup>37</sup>.

Un ulteriore consumatore ha rappresentato un "problema riscontrato anche a questo telefono che mi è stato dato da voi in sostituzione del mio Redmi Note 9 Pro difettoso ad aprile 2021, e dopo averlo inviato in assistenza presso Vs centro a dicembre 2021, dopo 1 settimana dal ritorno del prodotto si sono riverificati gli stessi problemi" e che "posso quasi dire che i miei dispositivi sono stati più in assistenza che nelle mie mani per utilizzo"<sup>38</sup>.

Infine, riguardo ad un reclamo pervenuto attraverso una associazione di consumatori, con il quale si lamentava la ripetizione di più interventi di assistenza in garanzia e si chiedeva la sostituzione del prodotto<sup>39</sup>, il responsabile dell'assistenza post vendita per l'Italia (Italy after Sales Service Manager) del Professionista scriveva al proprio legale interno: "il cliente ha chiesto lo swap, procediamo in questo senso per evitare ulteriori esclamazioni".

**30.** Analoghe lamentele risultano dal tabulato<sup>40</sup> acquisito agli atti nel corso dell'ispezione presso Xiaomi Italy relativo ai reclami di clienti nell'ultimo trimestre del 2021, per nessuno dei quali il difetto di conformità è stato risolto alla prima o alla seconda richiesta di assistenza in garanzia:

- "customer complained that after 5 repairs problem with low network signal/call drop has not been solved. He wants swap";
- "customer wants swap because after 3 repairs problem has not been solved, counterpart cannot hear during calls";
- "customer wants swap, possibly with another model, because after 3 repairs problems persist. cannot connect to wifi system apps don't work proximity sensor issue";
- "customer complained he received back damaged phone. he wants swap or refund";
- "customer claims autoreboot/autopoweroff problem persists after 3 repairs, he wants swap";
- "customer wants swap or refund because after 4 repairs the issues with her phone have not been solved. Calls drop, system lag, low network signal";
- "customer wants swap because after 3 repairs problem with camera persists. all photos are divided into 2 parts with different colors (see picture). she already shipped it back through collection point";
- "customer wants swap because after 3 repairs his phone still powers off during calls";
- "customer wants swap because after several repairs his phone was not fixed, it still has issues with autoreboot and it gets stuck at MIUI logo";
- "customer wants swap because after 3 repairs problem persists. the screen/touch freezes after power on and also during calls";
- "customer claims that his phone has not been fixed properly after 3 repairs. the device freezes all the time and he has to reboot it. he wants swap";
- "customer claims problem with proximity sensor has not been solved after several repairs. He wants swap";

---

<sup>35</sup> [Cfr. Docc. isp. Xiaomi Italy nn. 3, 9, 18 e 23.]

<sup>36</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 7.]

<sup>37</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 5.]

<sup>38</sup> [Cfr. isp. Xiaomi Italy nn. 6, 10 e 30, recanti corrispondenza relativa a un consumatore che rappresenta un "problema riscontrato anche a questo telefono che mi è stato dato da voi in sostituzione del mio Redmi Note 9 Pro difettoso ad aprile 2021, e dopo averlo inviato in assistenza presso Vs centro a dicembre 2021, dopo 1 settimana dal ritorno del prodotto si sono riverificati gli stessi problemi" e che "posso quasi dire che i miei dispositivi sono stati più in assistenza che nelle mie mani per utilizzo"; cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 7, recante la richiesta di sostituzione di un prodotto in occasione della terza assistenza in garanzia.]

<sup>39</sup> [Cfr. Docc. isp. Xiaomi Italy nn. 33 e 34, in cui una associazione di consumatori ha scritto "Con la presente siamo a dare seguito a quanto già comunicato dal socio attraverso email pec del 25.10.2021 rimasta senza riscontro. Dalla documentazione prodotta dal socio, ed a Vostre mani, ci risulta che il cellulare sia stato acquistato in data 19.2.2020 e che sia già stato sottoposto a diversi interventi tecnici, tramite vostra assistenza, per eliminare i difetti e i malfunzionamenti che si sono verificati (vedi intervento cod. RMA B2XXOMI2442587 - B2XXOMI2387490), senza trovare l'effettiva eliminazione ed il completo ripristino di tutte le funzionalità dell'apparato. L'associato pertanto ha legittimamente richiesto la sostituzione del cellulare attraverso email pec del 25.10.2021, avendo peraltro subito il mancato godimento del bene acquistato per oltre 2 mesi, a causa degli interventi tecnici di riparazione effettuati. A questo proposito, siamo a rammentare che in base a quanto previsto dal Codice del Consumo (D.lgs 206/2005 art. 130 e ss.), nel caso in cui un prodotto presenti un difetto, e questo si sia manifestato nell'arco temporale di due anni dall'acquisto, il consumatore possa chiedere la sua sostituzione, ovvero la risoluzione del contratto nel caso in cui il difetto non sia eliminabile. Il mancato o tardivo intervento, costituendo inadempimento ad un preciso obbligo giuridico, può comportare altresì la richiesta di risarcimento del danno".]

<sup>40</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 51.]

- "Please track subject job, customer complained his phone has not been properly fixed after 3 repairs and wants swap. He reported fingerprint doesn't work, battery overheats and network connection is not stable";
- "customer complained autoreboot issue has not been solved after 3 repairs. he wants swap";
- "customer complained that after 3 repairs proximity sensor issue has not been solved. she wants swap and threatens with lawyer";
- "customer wants swap because after 3 repairs the device still cannot detect any sim card";
- "customer complained problem persists after 3 repairs, device doesn't charge".

**31.** L'esistenza della prassi di riparazioni ripetute risulta confermata dai documenti relativi al controllo della qualità del servizio di assistenza rinvenuti presso il responsabile dell'assistenza post vendita per l'Italia (Italy after Sales Service Manager) del Professionista, che evidenziano obiettivi e incentivi applicati ai centri di assistenza proprio riguardo alle riparazioni ripetute dei prodotti solo in funzione della riduzione del tempo di restituzione del prodotto e del costo del servizio e in funzione della esclusione di riparazioni ripetute dello stesso prodotto<sup>41</sup>.

**32.** In altre parole, l'obiettivo indicato al soggetto incaricato dell'assistenza per le eventuali riparazioni ripetute non è fissato per ciascun prodotto rispetto all'intero suo periodo di garanzia, ma con riferimento al numero di riparazioni ripetute entro circa un mese; tale obiettivo indica, inoltre, come ottimo qualsiasi valore di non più del 2,95% di riparazioni ripetute entro un mese per i cellulari e del 5% per altri prodotti<sup>42</sup>.

**33.** In particolare, è stata rinvenuta una procedura<sup>43</sup> diffusa per la prima volta il 16 giugno 2021, e recante come data di ultima revisione il 7 luglio 2021, in base alla quale i cellulari per i quali viene richiesta per la terza volta l'assistenza in garanzia possono essere oggetto di sostituzione, ma a tale fine sono escluse dal computo delle riparazioni tutte quelle effettuate senza consumo di parti di ricambio<sup>44</sup>.

In particolare, al punto 1. del citato documento si legge che, come parte del suo continuo processo di miglioramento della fornitura del servizio, Xiaomi avrebbe cominciato a fornire (a partire dalla metà del 2021) un dispositivo sostitutivo per tutti i prodotti idonei restituiti per la riparazione per la terza volta, salve alcune eccezioni<sup>45</sup>, poi indicate al successivo punto 3., denominato "linee guida di servizio standard" ("Standard Service Policy") nel quale si stabilisce la regola per cui "Per riparazioni ripetute qualificate, verrà fornito un servizio di sostituzione quando l'unità viene restituita per la riparazione per la terza volta" e vengono elencate le eccezioni (sostituzione di accessori, aggiornamento software, cambio schermo gratuito, assistenza per assicurazione, riparazioni senza consumo di pezzi di ricambio ove materiali di consumo e materiali di marketing non sono considerati pezzi di ricambio)<sup>46</sup>.

**c) Addebiti per consegna, verifica e restituzione in caso di qualificazione del prodotto come fuori garanzia nel periodo di presunzione di sussistenza originaria del difetto**

**34.** Secondo la procedura adottata da Xiaomi Italy per la prestazione dell'assistenza in garanzia, quando il professionista non riconosce l'esistenza di un difetto di conformità del prodotto e il consumatore non accetta il preventivo della riparazione fuori garanzia, gli viene comunicata la necessità di pagare i costi di verifica e spedizione al fine di poter ottenere la restituzione del prodotto non riparato.

<sup>41</sup> [In particolare, il tasso di riparazioni ripetute (RRR, Re-Repair Rate) è uno degli obiettivi (KPI, Key Performance Indicator) in base ai quali sono calcolati incentivi e penalizzazioni nella remunerazione del servizio di assistenza prestato da B2X e non riguarda il numero delle richieste di assistenza per ciascun prodotto rispetto all'intero suo periodo di garanzia ma il numero di riparazioni ripetute per un prodotto entro 30 giorni.]

<sup>42</sup> [Anche nel contratto con B2X sono indicati in apposite tabelle i KPI con i relativi pesi e obiettivi e i livelli minimi e massimi di pagamento associati.

Il pagamento mensile è calcolato a partire dal compenso ottenuto come somma dei prezzi unitari associati alle singole riparazioni, il cui pagamento è aumentato o ridotto in base a moltiplicatori calcolati in relazione al livello raggiunto rispetto ai diversi KPI.

In particolare, il pagamento del 20% del compenso è associato al KPI relativo al tasso di riparazioni ripetute, indicato come "percentuale delle riparazioni ripetute entro 30 giorni".

Più in dettaglio, tale 20% del compenso viene pagato al 100% del suo valore se il KPI raggiunto è del 2,95% per i telefoni e del 5% per TV e scooter, mentre il suo pagamento si riduce all'85% per un tasso di riparazioni ripetute superiore o uguale rispettivamente al 3,55% e al 5,5% e aumenta al 110% per un tasso di riparazioni ripetute inferiore o uguale rispettivamente al 2,45% e al 4,5%. Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 45, nome file "B2X\_Master\_Agreement\_Redacted", coincidente con l'allegato 17 alla Nota Xiaomi prot. 20617 del 16 febbraio 2022.]

<sup>43</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 49, nome file "Mobile phone repeated repair policy (v1.4)".]

<sup>44</sup> ["Repairs without spare parts consumption (consumables and marketing material are not considered as spare parts)."]

<sup>45</sup> ["As part of its continued service delivery improvement process, Xiaomi will now provide a swap device for any qualifying products returned for repair for a 3rd time. This policy is governed by a number of exclusions and exceptions (see section 3. Standard Service Policy)."]

<sup>46</sup> ["3. Standard Service Policy

Service entries (current & previous) with the following Action Codes (AC) are to be excluded from the Repeated Repair (RRR) calculation:

- Accessory Exchange (AC-53)
  - Software Upgrade (AC-20, AC-21, AC-22, AC-23, AC-24, AC-25, AC-26)
  - Premium Screen Service Offer (free of charge screen exchange) (AC-96)
  - Insurance Service
  - NFF (AC-60, AC-67) • RUR (AC-61, AC-62, AC-63, AC-64, AC-65, AC-66, AC-68)
  - Repairs without spare parts consumption (consumables and marketing materials are not considered as spare parts).
- For qualified repeated repairs, swap service will be provided when the unit is returned to be repaired for the 3rd time."]

Tale indicazione è leggermente diversa nelle versioni della detta procedura<sup>47</sup> come rinvenuta presso il Rivenditore (la prima indicazione riprodotta di seguito) e come prodotta da Xiaomi Italy successivamente all'avvio dell'istruttoria (la seconda e la terza indicazione riprodotte di seguito, relative, rispettivamente a prodotti venduti tramite il sito MI.com e a prodotti venduti da terzi).

**Out Of Warranty Return:** an Out of warranty repair or a BER quote( covering labor fee+ collection point fee+material and 2 way logistics cost+ VAT) will be shared with the retailer or the collection point, who in turn contacts the consumer for approval, if the consumer accepts the quote , the repair/BER swap process( a swap unit with 95% of the market price can be offered to the end user in case the device was found beyond economical repair( BER)) will be completed and device will be sent back to the collection point or retailer, if the consumer rejects the quote, the device will be shipped back ( return unrepaired) but the consumer has to pay for the 2 way logistics fees+ handling fees as shared in the initial repair quote.

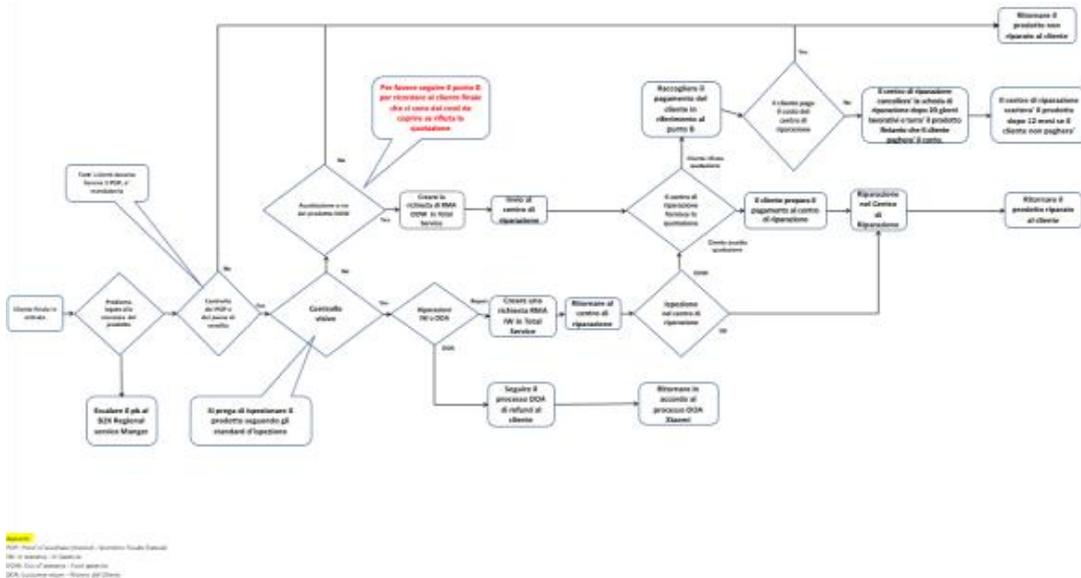
**Out Of Warranty Return:** if the returned device was found an out of warranty one or if the consumer initially requested an out of warranty service, after the device has been inspected and tested by the service center(Video Pacino), an out of warranty repair quotation ( covering labor, spare parts and logistics costs) will be shared with the consumer per email , if the consumer accepts the quotation he will need to complete the payment process online and then the repair process will be completed and device will be sent back to the consumer registered address, if the consumer rejects the quotation, the device will be shipped back ( return unrepaired) but the consumer has to pay for the two way logistics fees+ handling fees as shared in the initial repair quotation.

**Out of Warranty Return:** If the returned device was found an out of warranty one or if the consumer initially requested an out of warranty service, after the device is inspected and tested by the service center, an Out of warranty repair quotation (covering labor, spare parts, and logistics fees) will be shared with the retailer via the existing communication platform/system integration. The retailer should in turn contact the consumer for approval, if the consumer accepts the quotation, the repair process will be completed and device will be sent back to the retailer, if the consumer rejects the quote, the device will be shipped back (return unrepaired) but the consumer must pay for the 2-way logistics fees+ handling fees.

**35.** L'addebito dei costi della verifica e del trasporto al consumatore è precisato anche in un apposito documento, riprodotto di seguito, che rappresenta anche graficamente il flusso di lavorazione per prodotti con problemi per i quali è prevista la riparazione<sup>48</sup> e che precisa che, se il cliente non paga l'addebito dei costi, il centro di riparazione cancellerà la scheda di riparazione dopo 20 giorni lavorativi e terrà il prodotto fintanto che il cliente pagherà il conto, ma scarnerà il prodotto dopo 12 mesi se il cliente non paga.

<sup>47</sup> [Cfr. allegato "Xiaomi-Service Brief Document / Italy" al Doc. is.p. Rivenditore nn. 2, nome file "I: [ESTERNAL] XIAOMI procedure da assistenza in garanzia", di oggetto coincidente con l'allegato 3 alla Nota Xiaomi Italy prot. 20617 del 16 febbraio 2022, denominato "Xiaomi Italy - Service Solution Document Xiaomi Phones and ECO Products".]

<sup>48</sup> [Cfr. Doc. is.p. Rivenditore n. 34, nome file "Mi Store Flusso di processo per ITALIA".]



36. Stessa indicazione è contenuta in una presentazione recante i marchi Xiaomi e B2X del 24 aprile 2018 sul processo di assistenza<sup>49</sup>, in cui si legge: “Se il prodotto è considerato OOW “Per favore seguire il punto B per ricordare al cliente finale che ci sono dei costi da coprire se rifiuta la quotazione (...)

B. OOW: Out of warranty – Fuori garanzia

B.1. Si prega di ricordare al cliente con la riparazione in garanzia che il centro di riparazione fornirà una quotazione se troveranno il dispositivo OOW, se la quotazione viene rifiutata, il cliente deve pagare il costo di trasporto e ispezione.

B.2. Si prega di ricordare al cliente con la riparazione in OOW che una volta che il prodotto è presso il centro di riparazione lo stesso fornirà una quotazione, se la quotazione verrà rifiutata, il cliente dovrà pagare il costo di trasporto e ispezione.

B.3. Si prega di ricordare al cliente che se rifiuta la quotazione OOW e non paga i costi di trasporto e di ispezione, il centro di riparazione terrà il prodotto fintanto verrà pagato e lo scarcerà dopo 12 mesi ed 1 giorno se non pagato.

B.4. Si prega gentilmente di ricordare al cliente che se non risponde entro 30 giorni, il centro di riparazione annulla la richiesta di riparazione/l’ordine di lavoro e richiede il costo d’ispezione e logistico.”

37. La stessa indicazione si rinviene sul sito internet del gruppo Xiaomi<sup>50</sup>: “Nel caso di una richiesta di riparazione in garanzia, se il risultato dell’ispezione è che il difetto apparteneva a un difetto fuori garanzia, al cliente verranno addebitate anche le spese di ispezione e logistica. (Se il cliente restituisce il dispositivo tramite un rivenditore o un canale operatore, consultare il rivenditore o l’operatore per le spese di spedizione e ispezione)”<sup>51</sup>.

### 3) Le argomentazioni difensive della Parte

38. Il Professionista ha rappresentato le proprie argomentazioni con una prima memoria difensiva in data 16 febbraio 2022, in cui ha presentato il proprio modello organizzativo di assistenza, commentato le segnalazioni descritte nell’avvio del procedimento e argomentato contro l’esistenza di pratiche commerciali aggressive; ha poi prodotto una seconda memoria difensiva il 26 maggio 2022 in cui, richiamando la prima, ha esposto le proprie argomentazioni in merito alla comunicazione del 6 maggio 2022, con la quale l’Autorità ha confermato e precisato le contestazioni già oggetto della comunicazione di avvio (“CRI” nella memoria del Professionista).

#### Non chiarezza delle contestazioni e diritto di difesa

39. Xiaomi Italy eccepisce che la propria difesa sarebbe stata ostacolata dalla scarsa chiarezza, la cunosità e contraddittorietà con la quale l’Autorità avrebbe contestato le fattispecie di illiceità consumeristica nella comunicazione del 6 maggio 2022.

Il Professionista adduce al riguardo che nella comunicazione dell’Autorità la prima delle due pratiche commerciali contestate non porterebbe l’espressa qualificazione come meramente scorretta o come aggressiva e che l’aggressività della seconda pratica sarebbe identificata nei due elementi dell’essere stata posta in essere nel primo periodo di garanzia legale in cui vige la presunzione della stessa e dell’idoneità a indurre il consumatore a pagare il prezzo della riparazione non in garanzia, che altrimenti avrebbe procrastinato, pur di avere la restituzione del prodotto.

<sup>49</sup> [Cfr. Doc. isp. Rivenditore n. 37, nome file “Mi store PPT”.]

<sup>50</sup> [Cfr. allegato 7 alla Nota Xiaomi Italy prot. 20617 del 16 febbraio 2022. ]

<sup>51</sup> [Si rileva, peraltro che, secondo le dichiarazioni rese nel corso dell’ispezione dal Rivenditore “Sono a carico del produttore e anche i costi di logistica e non si fanno pagare al consumatore i costi di accertamento anche nei casi in cui il difetto non sia coperto dalla garanzia di conformità, con esclusione dei prodotti a mobilità elettrica”.]

## Assenza di responsabilità e elevato livello dell'assistenza in garanzia

**40.** Il Professionista sostiene che gli Uffici avrebbero ignorato quanto chiarito nella memoria difensiva del 16 febbraio 2022, in merito alla struttura organizzativa del Gruppo Xiaomi ed al ruolo dei soggetti che Xiaomi Hong Kong Ltd ("Xiaomi HK" nella memoria del Professionista) ha incaricato per la prestazione dei servizi relativi alla garanzia, così compromettendo i suoi diritti di difesa e quelli di altre entità del Gruppo Xiaomi.

In particolare sottolinea di non essere un venditore nel settore B2C in Italia e sostiene di non avere un ruolo diretto nella fornitura di servizi di assistenza in garanzia, in quanto non fornirebbe servizi di riparazione relativi alla garanzia legale, né avrebbe alcun potere di autorizzare soggetti terzi a fornire tali servizi.

**41.** Nella memoria del 26 maggio 2022 si sostiene poi che per gestire le richieste di assistenza, "il Professionista si è rivolto a tal fine a un soggetto terzo" e si cita a testimonianza di "diligenza professionale" "che il Professionista adotti un efficace sistema di controlli ed eventuali sanzioni per i soggetti terzi, come in concreto ha fatto e poi si è offerto di migliorare con la proposta di Impegni".

Al riguardo il Professionista sostiene che garantirebbe un elevato *standard* della prestazione di garanzia al consumatore ed eliderebbe ogni sua responsabilità da controllo il sistema di istruzioni, obblighi, incentivi, controlli e sanzioni nei rapporti di Xiaomi HK con i soggetti coinvolti nel servizio di assistenza, che costituirebbe prova della efficienza del modello organizzativo di Xiaomi HK, il quale andrebbe al di là di quanto prescritto dalla normativa vigente, che richiede la prestazione della garanzia legale al venditore.

In particolare, a testimonianza dell'attenzione posta da Xiaomi HK nella corretta applicazione della garanzia legale, il Professionista richiama il caso citato nella comunicazione dell'Autorità del 6 maggio 2022, di un riparatore che aveva richiesto al consumatore un costo di 30 euro per la riparazione, in merito al quale è stato scritto<sup>52</sup> a B2X: "è molto grave come errore ed è già stato indicato sia a V[ideo] P[acini] che S[ervice] T[rade] che **devono tenere sotto controllo la rete CP**. Se dovesse ripresentarsi un'ulteriore lamentela su questo CP, sarà **escluso dalla nostra rete immediatamente**. Cortesemente informa sia V[ideo] P[acini] e S[ervice] T[rade] di questo punto".

Il Professionista precisa, inoltre, che lo scambio e-mail proseguiva con la richiesta da parte della responsabile dell'After Sale<sup>53</sup> di conferma dell'avvenuto rimborso e con la risposta affermativa di B2X.

## Contestazione degli addebiti

**42.** In relazione ai fatti contestati, il Professionista sostiene che non sarebbe stato assolto l'onere della prova della esistenza delle condotte, gravante sull'Autorità, ed eccepisce l'insussistenza:

- del rifiuto della assistenza in garanzia nel caso in cui il Professionista ha scritto al consumatore: "La informiamo che la garanzia del suo prodotto risulta gestibile dal venditore, in questo caso è necessario che si rivolga al venditore che La indirizzerà presso un centro assistenza con cui collabora";
- del *bundle* tra riparazioni in garanzia legale e riparazioni non in garanzia legale, che non sarebbe affatto prevista nella propria *policy*, essendo i pochi rifiuti accertati episodiche iniziative del riparatore;
- di qualsivoglia incentivo alle riparazioni ripetute, e a tale proposito contesta una errata lettura dei documenti KPI<sup>54</sup> volti a misurare la percentuale di prodotti che sono rientrati difettosi in un determinato periodo di tempo, nonché dei reclami, molti dei quali sarebbero stati risolti assecondando le richieste del consumatore<sup>55</sup>;
- di ritardi e disguidi negli interventi in assistenza, costituendo le pochissime condotte accertate episodi isolati e non a sé imputabili, da contestualizzarsi per contro in un elevato *standard* di soddisfazione del consumatore, come sarebbe provato dai tempi medi di gestione delle richieste di assistenza, nonché dalla proporzione delle medesime sul volume di vendite e dalla proporzione dei reclami ricevuti sul numero di tali richieste;
- di qualsivoglia limitazione temporale della garanzia, nonché obbligo di cancellazione dei dati, rispetto al cui salvataggio semmai presta assistenza al consumatore.

**43.** In particolare, il Professionista afferma nella memoria del 26 maggio che "Tanto meno si può censurare il fatto (evidenziato al par. 14 della CRI) che Xiaomi consideri "fuori garanzia" il danneggiamento alle parti esterne del prodotto (ad esempio, graffi di una certa dimensione) per uso improprio", che non ostacolerebbe il diritto alla garanzia, giacché nella propria *policy* non vi sarebbe alcun "legame" tra le riparazioni in garanzia e "fuori garanzia".

**44.** Inoltre, in merito alle riparazioni ripetute, il Professionista sostiene che la riparazione rispetto alla sostituzione sarebbe in alcuni casi la scelta più ecologica e rileva che la CRI censurerebbe la riparazione "reiterata", a fronte di richieste di sostituzione del consumatore, senza minimamente preoccuparsi di verificare se la sostituzione, nel caso di specie, fosse o meno giustificata e/o proporzionata, mentre ai sensi del Codice del Consumo la sostituzione sarebbe dovuta quando non comporti costi sproporzionati.

---

<sup>52</sup> [Corre l'obbligo di puntualizzare che la mittente della mail è la responsabile dell'After Sale di Xiaomi Italy, identificata in tale qualifica nel corso e nel verbale dell'attività ispettiva presso Xiaomi Italy.]

<sup>53</sup> [Anche in questa successiva missiva la mittente è la responsabile dell'After Sale di Xiaomi Italy, identificata in tale qualifica nel corso e nel verbale dell'attività ispettiva presso Xiaomi Italy.]

<sup>54</sup> [Si tratta dei c.d. Key Performance Indicator, in base ai quali sono misurate le prestazioni dei centri di assistenza.]

<sup>55</sup> [Il Professionista sostiene che ciò sarebbe documentato in relazione ai casi di cui al doc. 51 isp. Xiaomi Italy, riga 16, riga 19, riga 21, riga 22, riga 24, riga 33, riga 34, riga 36.]

Al riguardo, in merito alla procedura *"Mobile phone repeated repair policy (v 1.4)"* (doc. 49 isp. Xiaomi Italy) in cui si legge (pag. 2) che *"(...) swap service will be provided when the unit is returned to be repaired for the 3rd time"*, il Professionista afferma che *"la CRI (par. 22) fraintende anche il significato di questa procedura. Non è, infatti, vero che dal computo delle tre riparazioni sono escluse quelle effettuate senza consumo di parti di ricambio. Tale criterio (riparazione senza consumo di spare parts), infatti, si riferisce al Repeated Repair Rate ("RRR") cioè al KPI sulle riparazioni ripetute, ma non ha niente a che vedere con il numero di interventi dopo i quali Xiaomi provvede alla sostituzione"*.

Sempre in merito alle riparazioni ripetute, il Professionista sostiene di fornire assistenza in caso di problemi di funzionamento sia del *software* MIUI sia del sistema operativo Android e di fare ciò resettando il dispositivo e installando la versione più aggiornata; inoltre precisa che la riparazione sul *software* non è computata ai fini dei tre interventi dopo i quali viene effettuata la sostituzione.

**45.** Circa l'addebito di costi nel periodo in cui vige la presunzione di sussistenza originaria del difetto, il Professionista sostiene che la garanzia legale sarebbe stata sempre prestata gratuitamente e che gli unici costi, ragionevoli e contenuti occasionalmente addebitati sarebbero stati quelli per spese vive in relazione a riparazioni fuori dalla garanzia legale.

Il Professionista sostiene inoltre che l'applicazione di un corrispettivo è lecita *"così come è lecito il fatto che, nel caso in cui il cliente rifiuti il preventivo, vengano addebitati a quest'ultimo i costi comunque sostenuti dal riparatore (limitati alle sole componenti di ispezione e logistica), purché ragionevoli e documentati, a maggior ragione ove si consideri che di tali costi il consumatore è previamente edotto"* e cita a tale proposito il punto 13 della Dichiarazione di garanzia pubblicata sul sito *internet*, allegata *sub* doc. 7 alla memoria del 16 febbraio 2022, oltre a sostenere che l'Autorità confonderebbe la norma sulla gratuità della riparazione in garanzia con quella sulla ripartizione dell'onere probatorio nel primo periodo decorrente dall'acquisto *"che, a ben vedere, non è neanche stata oggetto di indagine"*.

#### **Contestazione di illiceità delle condotte**

**46.** In merito alla contestazione di illiceità delle proprie condotte, il Professionista eccepisce nel merito:

- a. la liceità delle proprie condotte e loro conformità al Codice del Consumo, come sarebbe dimostrato da un elevato *standard* di soddisfazione del consumatore e da profili di sostenibilità ambientale, citando il Considerando n. 32 della Direttiva UE 2019/771 del 20 maggio 2019, che secondo il Professionista indicherebbe come rispettoso del modello di consumo sostenibile ed economia circolare il favore per la durabilità dei beni;
- b. la non qualificabilità delle proprie episodiche condotte come pratica commerciale alla luce della giurisprudenza amministrativa;
- c. la errata duplicazione delle contestazioni in due pratiche, in contrasto coi criteri di valutazione della unicità delle pratiche sia della prassi che della giurisprudenza amministrativa;
- d. l'assenza di ogni gravità delle condotte, sia ai fini della ammissibilità degli impegni presentati sia nella ipotesi di calcolo della sanzione.

**47.** In via subordinata, il Professionista postula un ammontare simbolico o minimo della eventuale sanzione in ragione di:

- a. basso grado di offensività delle condotte e loro assenza di gravità;
- b. cessazione delle condotte in forza della implementazione spontanea delle misure proposte con gli impegni e loro ridotta durata;
- c. comportamento collaborativo sin dall'avvio del procedimento;
- d. impatto della crisi economica causata dalla pandemia sulle proprie condizioni economico-finanziarie.

#### **Impegni**

**48.** A proposito del sub-procedimento di presentazione di impegni il Professionista ne reitera la istanza di accettazione sostenendo:

- che la proposta lascia impregiudicata la propria difesa principale di liceità delle proprie condotte;
- la ammissibilità degli impegni presentati in quanto le proprie condotte sarebbero lecite e comunque non gravi;
- l'idoneità a far cessare ogni eventuale scorrettezza delle condotte, offrendo per il futuro misure di *compliance* anche alle più recenti norme del Codice del Consumo e per il passato misure compensatorie di eventuali pregiudizi causati ai consumatori;
- che la spontanea implementazione avrebbero fatto in ogni caso cessare ogni eventuale profilo di illiceità della condotta e in subordine ogni gravità.

**49.** In particolare il Professionista sostiene che gli impegni comporterebbero la sua ottemperanza *"alle norme che sono entrate in vigore successivamente alla contestazione delle denegate pratiche"* e che *"all'esito della audizione con la Direzione, li ha modificati e integrati, recependo le indicazioni date dall'Autorità in quella sede"*.

Il Professionista eccepisce, inoltre che, malgrado la spontanea attuazione di alcuni degli impegni, *"la CRI ritiene le pratiche contestate ancora in corso, non essendo tali da determinarne la cessazione le modifiche alle proprie condotte adottate dal Professionista nel corso del procedimento, senza precisare i profili di inidoneità delle misure a far venir meno le contestazioni"*.

#### 4) Modifiche delle condotte realizzate in corso di istruttoria

50. Negli impegni presentati dal Professionista<sup>56</sup> e non accettati dall'Autorità, si prevedevano misure consistenti:

- a) nella modifica dell'intero processo di assistenza in garanzia legale, elaborando Linee Guida destinate a tutti i soggetti coinvolti nella prestazione della stessa;
- b) nell'aggiornamento della propria Dichiarazione di Garanzia;
- c) nell'introduzione di un'informativa sulla garanzia legale nelle confezioni dei prodotti;
- d) nella adozione di voucher come misura di compensazione economica a favore dei consumatori che abbiano subito un disagio durante il processo di assistenza in garanzia.

51. Con nota del 29 aprile 2022 il Professionista ha comunicato di avere iniziato a porre spontaneamente in essere alcune tra le misure già proposte al fine di migliorare la *compliance* della propria attività alle norme a tutela del consumatore. In particolare, sono già state poste in essere le seguenti misure:

- offerta ai consumatori che abbiano sporto, a far data dal 1° gennaio 2021, un reclamo relativo a un mancato/insoddisfacente intervento di assistenza per prodotti coperti da garanzia legale di conformità, un voucher del valore di Euro 20 (venti) valido dal 1° giugno 2022 al 31 maggio 2023, per l'acquisto con spedizione gratuita di qualsiasi prodotto Xiaomi sul sito [www.mi.com/it](http://www.mi.com/it);
- aggiornamento della Dichiarazione di Garanzia Legale di Conformità alle recenti modifiche del Codice del Consumo sui diritti in materia di garanzia legale di conformità, pubblicata nella pagina *internet* [www.mi.com/it/service/support/garanzia-legale-di-conformita.html](http://www.mi.com/it/service/support/garanzia-legale-di-conformita.html) (nella quale si rimanda fra l'altro alla garanzia fornita dal Professionista pubblicata nella pagina *internet* [www.mi.com/it/service/warranty](http://www.mi.com/it/service/warranty)).

52. Con la stessa nota il Professionista ha comunicato che sono in fase di attuazione anche le Linee Guida previste negli impegni, che richiamano al preciso e puntuale rispetto di tutte le condizioni contrattuali per la prestazione del servizio di assistenza e riparazione di prodotti coperti da garanzia legale di conformità e delle norme degli artt. 128 e ss. del Codice del Consumo (come da ultimo modificato) destinate alla società che gestisce il *call center* oltre che ai "Riparatori Autorizzati", vale a dire la società incaricata *inter alia* degli interventi in assistenza (B2X), i Centri di Assistenza Tecnica e i centri di riparazione *Multi Brand*.

53. In particolare, le suddette Linee Guida avrebbero raccomandato *inter alia* che in ogni fase del processo di prestazione del servizio di assistenza per garanzia legale di conformità:

- (i) al consumatore sia riconosciuto il diritto all'assistenza/riparazione per vizi di produzione e conformità che si manifestino entro due anni dalla consegna del bene e che il consumatore abbia segnalato entro due mesi dalla scoperta;
- (ii) al consumatore sia riconosciuta la facoltà di chiedere, in alternativa alla riparazione, la sostituzione del prodotto, a condizione che il rimedio prescelto non imponga al venditore costi sproporzionati, tenuto conto del valore del prodotto, dell'entità del difetto e dell'eventualità che l'alternativa possa essere attuata senza notevoli inconvenienti per il consumatore;
- (iii) anche in caso di necessità di riparazione multipla in garanzia legale, dopo la prima riparazione del prodotto, o la seconda riparazione per beni costosi o complessi, sia lasciata al consumatore la scelta tra riparazione e sostituzione, purché ciò non imponga al professionista un costo sproporzionato, tenuto comunque conto di tutte le circostanze del caso, come il tipo e il valore dei beni e la natura e l'entità del difetto di conformità (ad es. nel caso in cui la seconda riparazione non abbia ad oggetto la stessa parte del bene e/o lo stesso difetto) e sia tecnicamente e legalmente possibile;
- (iv) gli operatori del *call center* e tutti i soggetti che raccolgono le richieste di assistenza del cliente attivino immediatamente il processo per l'intervento in garanzia, organizzando prontamente il ritiro/consegna del prodotto al competente CAT o riparatore autorizzato;
- (v) l'intervento di riparazione in garanzia si concluda in ogni caso, ritenendo il prodotto a disposizione del consumatore, entro un termine ragionevole e proporzionato alla complessità della riparazione, e comunque non oltre 15 (quindici) giorni decorrenti dalla consegna al venditore o a un suo incaricato per i prodotti quali telefoni portatili e dispositivi digitali e 30 (trenta) giorni per i prodotti per la mobilità;
- (vi) nei termini indicati *sub v* non sono inclusi eventuali ritardi imputabili ai trasportatori del prodotto;
- (vii) i termini indicati *sub v* potranno essere prorogati per causa di forza maggiore non imputabile al Professionista o agli altri destinatari delle Linee Guida, il cui verificarsi sarà comunicato prontamente al consumatore;
- (viii) gli eventuali reclami siano gestiti formulando al cliente una concreta proposta di soluzione del problema riscontrato entro 7 (sette) giorni decorrenti dalla data del reclamo;
- (ix) tutti gli interventi coperti da garanzia legale siano forniti gratuitamente e senza oneri a carico del consumatore; solo per gli interventi non coperti/non più coperti da garanzia (fuori garanzia, "OOW") i Riparatori Autorizzati, previa informazione al consumatore e suo consenso, possono richiedere un corrispettivo proporzionato all'intervento e, nel caso in cui il consumatore rifiuti l'intervento oneroso, l'intervento in garanzia legale sia comunque eseguito, fermo restando che in nessun caso il Riparatore a fronte di una richiesta di restituzione da parte del consumatore potrà

---

<sup>56</sup> [In data 14 marzo 2021 il Professionista ha presentato una proposta di impegni, che ha poi modificato ed integrato in data 25 marzo 2021.]

trattenere il prodotto oggetto di assistenza o pretendere per la restituzione del medesimo rimborsi di spese di trasporto e/o logistica sproporzionate;

(x) la riparazione in garanzia legale - resa gratuitamente, senza oneri e non condizionata all'accettazione del consumatore della riparazione delle parti non in garanzia, il tutto come *sub ix*) - sarà sempre effettuata, ad eccezione dei casi in cui la riparazione delle parti in garanzia legale senza contestuale riparazione di parti fuori garanzia non sia tecnicamente possibile o non permetta il rispetto degli standard di sicurezza tecnici prescritti;

(xi) del verificarsi delle circostanze sub x) che impediscono di effettuare la riparazione in garanzia separatamente da quella non in garanzia sia data al consumatore informazione tempestiva, precisa e chiara;

(xii) il Professionista svolga a propria discrezione controlli presso i Riparatori Autorizzati per monitorare il rispetto delle Linee Guida e, in particolare, il rispetto delle tempistiche imposte per la celere chiusura degli interventi.

#### **IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

##### **Rilievi preliminari sul corretto svolgimento dell'istruttoria**

**54.** Prima di procedere alla valutazione nel merito delle condotte esaminate, devono essere affrontate le censure procedurali rappresentate dal Professionista.

##### **a) Non chiarezza delle contestazioni e diritto di difesa**

**55.** In merito alla asserita non chiarezza delle contestazioni che avrebbe comportato una compressione dei diritti di difesa, si rileva che sin dalla comunicazione dell'avvio del procedimento è stato chiaramente contestato a Xiaomi Italy che oggetto dell'istruttoria è l'insieme dei comportamenti tenuti nella prestazione della garanzia legale di conformità consistenti in:

i) imposizione di ostacoli di natura non contrattuale, onerosi o sproporzionati, all'esercizio da parte dei consumatori dei diritti derivanti dalla garanzia legale;

ii) richiesta ai consumatori di pagare una somma a fronte del preventivo rifiutato, pena la mancata restituzione del prodotto.

**56.** Diversamente da quanto rileva Xiaomi Italy nella propria memoria del 26 maggio 2022, le condotte oggetto del procedimento come precisate nella comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria sono state formulate in tali termini sin dall'avvio del procedimento e sia nell'uno che nell'altro documento è stata formulata l'ipotesi di illiceità di tali condotte per la possibile violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

**57.** Pertanto, contrariamente a quanto asserito da Xiaomi Italy, la Parte ha avuto modo di esercitare pienamente il proprio diritto di difesa lungo tutto il corso del procedimento, nel quale è stata sentita in audizione ed ha presentato peraltro appositi impegni in relazione ai profili descritti e qualificati in sede di avvio del procedimento, senza formulare alcuna istanza di ulteriore proroga del termine di conclusione dell'istruttoria stessa.

##### **b) Assenza di responsabilità**

**58.** Il Professionista sostiene l'assenza di una propria responsabilità in quanto gli Uffici avrebbero ignorato quanto chiarito nella memoria difensiva del 16 febbraio 2022 in merito alla struttura organizzativa del Gruppo Xiaomi ed al ruolo dei soggetti che Xiaomi Hong Kong Ltd ("Xiaomi HK" nella memoria del Professionista) ha incaricato per la prestazione dei servizi relativi alla garanzia.

**59.** Si rileva al riguardo che, fermo il ruolo dei soggetti che Xiaomi Hong Kong Ltd ha incaricato per la concreta prestazione dell'assistenza ai consumatori e che operano a tal fine anche in Italia, d'altro canto il ruolo essenziale di Xiaomi Italy nella prestazione dell'assistenza in garanzia dei prodotti a marchio Xiaomi in Italia risulta proprio dall'attività di direzione e controllo svolta dal Professionista nei confronti di tali soggetti, che forniscono i servizi di assistenza tecnica post vendita<sup>57</sup>, di *call centre*<sup>58</sup> e di raccolta dei prodotti<sup>59</sup>, con l'analisi di appositi *report* e la verifica degli obiettivi (KPI, Key Performance Indicator) in base ai quali sono misurate le loro prestazioni<sup>60</sup>.

La documentazione relativa a tale attività è stata, peraltro, acquisita nel corso degli accertamenti ispettivi presso la sede della medesima Xiaomi Italy attraverso le postazioni del responsabile dell'assistenza post vendita per l'Italia (Italy after Sales Service Manager) del Professionista e del suo legale interno, i quali si occupano, rispettivamente, della gestione dell'assistenza e di quella dei reclami dei consumatori e figurano in molti dei documenti acquisiti agli atti come destinatari principali e mittenti delle corrispondenze relative alla gestione dell'assistenza in Italia e nella gestione dei relativi reclami<sup>61</sup>.

<sup>57</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 45, nome file "B2X\_Master\_Agreement\_Redacted", coincidente con l'allegato 17 alla Nota Xiaomi Italy prot. 20617 del 16 febbraio 2022; si tratta della società tedesca B2X Care Solutions GmbH, che in Italia fornisce tali servizi attraverso i 3 subappaltatori Video Pacini, Service Trade e CTDI.]

<sup>58</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 56, nome file "罗马尼亚盖章合同扫描件Contratto callcentre".]

<sup>59</sup> [Cfr. Doc. isp. Rivenditore n. 1, nome file "Authorized service agreement between Xiaomi H.K. Limited and Italy Wing S.r.l.".]

<sup>60</sup> [Cfr. Docc. isp. Xiaomi Italy nn. 43, 44, 52, 53, 54 e da 57 a 68.]

<sup>61</sup> [Cfr. ad esempio il caso richiamato dal Professionista e citato nella comunicazione dell'Autorità del 6 maggio 2022, in cui la corrispondenza con i soggetti incaricati dell'assistenza relativamente al problema sollevato dal consumatore è tenuta dalla responsabile dell'After Sale di Xiaomi Italy.]

60. Si rileva, altresì, che è lo stesso Professionista – il quale in entrambe le proprie memorie premette di intendere sé stesso con la denominazione “Xiaomi” – a indicare con tale denominazione, nella propria memoria del 26 maggio 2022, il soggetto che si occupa di varie attività di gestione della prestazione della garanzia legale<sup>62</sup> ed a sostenere nella stessa memoria che “*ciò che rileva, anche ai fini della conformità delle condotte di Xiaomi alla “diligenza professionale” ad essa richiesta*” è che il Professionista adotti un efficace sistema di controlli ed eventuali sanzioni per i soggetti terzi, come in concreto ha fatto e poi si è offerto di migliorare con la proposta di Impegni”.

61. Le risultanze istruttorie evidenziano, inoltre, che è proprio Xiaomi Italy ad avere stipulato un contratto<sup>63</sup> con un'azienda italiana attiva nel settore della distribuzione all'ingrosso di prodotti tecnologici in Italia e all'estero, nel quale Xiaomi Italy si impegna a fornire servizi di garanzia post-vendita per l'utente finale a fronte di un corrispettivo incluso nel prezzo dei prodotti, mentre la controparte deve assicurarsi che anche i suoi sub-distributori non utilizzino qualsiasi altra parte per adempiere a tali servizi di garanzia.

62. Alla luce degli elementi acquisiti nel corso del procedimento si ritiene, pertanto, che Xiaomi Technology Italy S.r.l. è da considerarsi responsabile delle condotte oggetto di analisi.

### **La pratica commerciale**

63. Nel caso di specie l'oggetto dell'istruttoria è l'insieme delle condotte tenute da Xiaomi Italy in occasione della prestazione della garanzia di conformità per i prodotti a marchio Xiaomi in Italia, fra le quali costituiscono una pratica commerciale scorretta, come più ampiamente descritto di seguito, quelle consistenti in:

- rifiuto della riparazione gratuita in garanzia legale in presenza di altri danni e condizioni qualificate come non in garanzia;
- effettuazione di riparazioni reiterate, limitando la sostituzione del prodotto attraverso l'imposizione di condizioni molto restrittive;
- richiesta ai consumatori di pagare le spese di verifica e spedizione, pena la mancata restituzione del prodotto, quando sia stata richiesta la prestazione della garanzia legale nel primo periodo della stessa.

#### **a) rifiuto della riparazione gratuita in garanzia legale in presenza di condizioni qualificate come difetti non in garanzia**

64. Alla luce degli elementi acquisiti nel corso del procedimento risulta che una prestazione di assistenza venga sempre essere considerata fuori garanzia (OOW *Out Of Warranty*) se le superfici e/o altre parti esterne del prodotto sono “*graffiate*” o “*danneggiate fisicamente per un uso improprio*”<sup>64</sup>. Fra queste, una delle condizioni per l'ammissione alla assistenza in garanzia è che sia presente non più di un graffio sullo schermo, di dimensioni inferiori a 5 centesimi di millimetro di larghezza e 5 millimetri di lunghezza.

65. I reclami di clienti acquisiti nel corso dell'ispezione presso Xiaomi Italy confermano l'ostacolo che tale ingiustificato criterio comporta per l'esercizio del proprio diritto alla garanzia legale e evidenziate nelle segnalazioni pervenute all'Autorità, in quanto la procedura descritta viene applicata sempre e a prescindere dalla praticabilità tecnica della sola riparazione dei difetti in garanzia per i quali il cliente richiede l'assistenza.

66. Questo criterio viene sistematicamente applicato dal professionista per motivare la qualificazione della riparazione come “*fuori garanzia*” e quindi rifiutare di prestare l'assistenza e la riparazione gratuita per i difetti di conformità per i quali il cliente richiede l'assistenza e per i quali sarebbe dovuta la garanzia legale. In questi casi, peraltro, viene offerta la riparazione gratuita del difetto di conformità, ma solo a condizione che il cliente accetti un preventivo per la contemporanea riparazione a pagamento dei graffi o altri danni alle parti esterne del prodotto.

67. La descritta condotta comporta un ingiustificato rifiuto della prestazione della garanzia legale in quanto il professionista respinge la legittima richiesta di assistenza in garanzia legale in ragione della presenza di un qualche altro danno del prodotto, anche solo estetico, non collegato o riconducibile al difetto di conformità per il quale dovrebbe prestare l'assistenza in garanzia e senza che questa prestazione risulti alla prima vincolata o impossibile.

68. Peraltro, tale condotta riveste anche profili di ulteriore aggressività in quanto in molti casi, il professionista propone e vincola la prestazione di assistenza per un difetto di conformità all'accettazione della riparazione del danno fuori garanzia, costringendo quindi il consumatore ad accettare una soluzione diversa rispetto a quella di cui avrebbe diritto, imponendogli un onere improprio ed ingiustificato per ricevere la prestazione della garanzia legale.

---

<sup>62</sup> [Ad esempio è Xiaomi Italy la “Xiaomi” cui si riferisce la pagina 10 della memoria del Professionista nella frase “Peraltro, benché la CRI non lo evidenzi, il medesimo documento dimostra anche che Xiaomi si è premurata di verificare l'avvenuta restituzione del l'importo erroneamente chiesto al consumatore. Infatti, dopo il “richiamo” sopra descritto, lo scambio e-mail tra Xiaomi e B2X prosegue con la richiesta del responsabile dell'After Sale di conferma dell'avvenuto rimborso”.]

<sup>63</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 1, nome file “ESP Distribution agreement\_DDP”, nel quale il Professionista Xiaomi Technology Italy S.r.l. viene indicato come “Xiaomi” e l'altra parte del contratto viene indicata come “Distributor”.]

<sup>64</sup> [Cfr. Doc. isp. Xiaomi Italy n. 45, nome file “B2X\_Master\_Agreement\_Redacted”, coincidente con l'allegato 17 alla Nota Xiaomi Italy prot. 20617 del 16 febbraio 2022: “5.3 Out of warranty (“OOW”) Service - Service Provider and/or its Subcontractors shall not provide any in-warranty Service for the Product in following circumstances where defects are caused by improper use including but not limited to:  
5.3.1 Product surfaces and/or other externally exposed parts are scratched or physically damaged due to misuse (especially when (a) the Product being operated not in accordance with its specifications; (b) use, operation or treatment of the Product inconsistent with normal personal or domestic use, etc.).”]

**69.** Assume peraltro rilievo la circostanza che del criterio di esclusione in argomento non viene fatto neppure un cenno nelle informazioni fornite ai consumatori riguardo alla assistenza tecnica in garanzia<sup>65</sup>.

**70.** A tale riguardo, non appare pertinente l'affermazione del Professionista, secondo il quale non sarebbe censurabile il fatto di considerare "fuori garanzia" il danneggiamento alle parti esterne del prodotto, ivi inclusi i graffi di una certa dimensione, in quanto la richiesta di assistenza non riguardava tali aspetti bensì il difetto di conformità mentre il professionista utilizzava proprio tale criterio, *rectius* scusa, per considerare la richiesta di assistenza "tout court" "fuori garanzia".

**71.** Dagli elementi acquisiti fra le situazioni che giustificerebbero la mancata prestazione della garanzia viene poi menzionato l'aggiornamento *software*<sup>66</sup> come risulta dalle evidenze agli atti ed in particolare da quanto indicato nella procedura acquisita agli atti per la prestazione dell'assistenza in garanzia<sup>67</sup>.

Peraltro nella propria memoria del 6 maggio 2022 il Professionista, nel rigettare la contestazione di non fornire assistenza in garanzia per problemi di *software*, precisa di adottare la condotta in argomento anche nel caso di problemi di funzionamento sia del *software* MIUI sia del sistema operativo Android, per i quali afferma di effettuare l'intervento di assistenza resettando il dispositivo e installando la versione più aggiornata e precisa che "la riparazione sul software non è computata ai fini dei tre interventi dopo i quali viene effettuata la sostituzione".

## **b) effettuazione di riparazioni reiterate in luogo della sostituzione**

**72.** Le risultanze istruttorie confermano l'adozione da parte del Professionista della condotta consistente nel rispondere alla richiesta di assistenza in garanzia legale con la ripetizione di numerosi interventi di riparazione e il rifiuto di sostituzione del prodotto.

Ne sono evidenza i reclami che secondo Xiaomi Italy sarebbero stati risolti assecondando le richieste del consumatore<sup>68</sup>, i quali riguardano invece tutti i casi in cui la sostituzione richiesta è stata "concessa" solo dopo reiterate precedenti richieste di assistenza in garanzia, in conformità alla procedura applicata a tale riguardo<sup>69</sup>, cui si indica il numero di interventi dopo i quali provvedere alla sostituzione: al punto 1. del citato documento si legge, in particolare, che, come parte del suo continuo processo di miglioramento della fornitura del servizio, il professionista avrebbe cominciato a fornire (a partire dalla metà del 2021) un dispositivo sostitutivo per tutti i prodotti idonei restituiti per la riparazione per la terza volta, salve alcune eccezioni, poi indicate al successivo punto 3., denominato "linee guida di servizio standard" ("Standard Service Policy") nel quale si stabilisce la regola per cui "Per riparazioni ripetute qualificate, verrà fornito un servizio di sostituzione quando l'unità viene restituita per la riparazione per la terza volta".

**73.** Ai fini della presente valutazione rileva l'idoneità della descritta condotta, contestata e non smentita dalle argomentazioni del Professionista, a configurare elemento costitutivo di una pratica commerciale scorretta e in particolare aggressiva in quanto attraverso tale condotta risulta sostanzialmente ed ingiustificatamente impedito il

<sup>65</sup> [Cfr. l'allegato 7 alla Nota Xiaomi Italy prot. 20617 del 16 febbraio 2022, recante un estratto della pagina del sito internet dedicata alla propria "Politica di garanzia".]

<sup>66</sup> ["3. Standard Service Policy Service entries (current & previous) with the following Action Codes (AC) are to be excluded from the Repeated Repair (RRR) calculation:

- Accessory Exchange (AC-53)
- Software Upgrade (AC-20, AC-21, AC-22, AC-23, AC-24, AC-25, AC-26)
- Premium Screen Service Offer (free of charge screen exchange) (AC-96)
- Insurance Service
- NFF (AC-60, AC-67) • RUR (AC-61, AC-62, AC-63, AC-64, AC-65, AC-66, AC-68)
- Repairs without spare parts consumption (consumables and marketing materials are not considered as spare parts).

For qualified repeated repairs, swap service will be provided when the unit is returned to be repaired for the 3rd time."]

<sup>67</sup> [Cfr. allegato "Xiaomi-Service Brief Document / Italy" al Doc. is.p. Rivenditore nn. 2, nome file "I: [ESTERNAL] XIAOMI procedure do a assistenza in garanzia", di oggetto coincidente con l'allegato 3 alla Nota Xiaomi Italy prot. 20617 del 16 febbraio 2022, denominato "Xiaomi Italy - Service Solution Document Xiaomi Phones and ECO Products", in cui si legge "The Warranty applies to the Product as originally supplied. The Warranty does not apply to any software or other equipment owned by XIAOMI or third parties however, you should check the end-user license agreement, separate warranty/ guarantee statement(s) and/or any exclusions which are provided or intended to apply to such items".

In effetti, l'eventuale esclusione dall'assistenza in garanzia di qualsiasi software equivarrebbe a una esclusione della garanzia per eventuali difetti di conformità del prodotto derivanti da carenze del software fornito dal produttore insieme allo stesso, esclusione ora anche espressamente vietata dalla vigente definizione dell'oggetto della garanzia legale per le vendite effettuate a partire dal 1° gennaio 2022, che include "qualsiasi difetto di conformità del contenuto digitale" di un "bene mobile materiale che incorpora, o è interconnesso con, un contenuto digitale o un servizio digitale in modotale che la mancanza di detto contenuto digitale o servizio digitale impedirebbe lo svolgimento delle funzioni proprie del bene ("beni con elementi digitali").]

<sup>68</sup> [Si tratta dei casi citati nella memoria difensiva del 26 maggio 2022 di cui al doc. 51 is.p. Xiaomi Italy, riga 16, riga 19, riga 21, riga 22, riga 24, riga 33, riga 34, riga 36.]

<sup>69</sup> [Cfr. Doc. is.p. Xiaomi Italy n. 49, nome file "Mobile phone repeated repair policy (v1.4)", al cui punto 1. si legge che, come parte del suo continuo processo di miglioramento della fornitura del servizio, si avrebbe cominciato a fornire (a partire dalla metà del 2021) un dispositivo sostitutivo per tutti i prodotti idonei restituiti per la riparazione per la terza volta, salve alcune eccezioni, poi indicate al successivo punto 3., denominato "linee guida di servizio standard" ("Standard Service Policy") nel quale si stabilisce la regola "Per riparazioni ripetute qualificate, verrà fornito un servizio di sostituzione quando l'unità viene restituita per la riparazione e per la terza volta" e vengono elencate le eccezioni (sostituzione di accessori, aggiornamento software, cambio schermo gratuito, assistenza per assicurazione, riparazioni senza consumo di pezzi di ricambio ove materiali di consumo e materiali di marketing non sono considerati pezzi di ricambio).]

diritto alla sostituzione del bene difettoso previsto dalla disciplina della garanzia legale di conformità e in ultima analisi si impedisce al consumatore di fruire del bene acquistato secondo il normale e atteso utilizzo.

In tal prospettiva è necessario considerare che la consegna, da parte del venditore, di un bene che presenta un vizio originario si configura come inadempimento contrattuale.

Dunque, la prestazione dell'assistenza in garanzia legale al consumatore costituisce semplicemente un rimedio attraverso il quale lo stesso può essere messo in possesso del bene acquistato e conforme alle qualità attese.

**74.** Questo approccio interpretativo trova conferma nella giurisprudenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea (C404/06, *Quelle*, sentenza 17 aprile 2009, punto 41), la quale, proprio in materia di garanzia legale di conformità, ha stabilito che *"Il professionista che fornisce un bene non conforme al contratto non esegue esattamente l'obbligazione posta a suo carico e deve, pertanto, sopportare le conseguenze di tale inesatta esecuzione. Il consumatore che ha versato il prezzo di vendita e, quindi, ha correttamente eseguito la propria obbligazione [...] con la sostituzione (riparazione) non fa altro che ottenere, per giunta in ritardo, un bene conforme alle pattuizioni contrattuali, quale avrebbe dovuto ricevere sin dall'inizio"*.

**75.** Nel caso di specie rileva, altresì, il Considerando 32 della Direttiva UE 2019/771 del 20 maggio 2019, pur richiamato dal Professionista nelle proprie memorie, nel quale viene data la definizione di *"durabilità"*, che nella stessa Direttiva e nella sua trasposizione negli articoli del Codice del Consumo costituisce dal 1° gennaio 2022 specificazione delle qualità alle quali deve essere conforme il bene acquistato dal consumatore<sup>70</sup>.

Orbene, il citato Considerando 32<sup>71</sup> fa riferimento al possesso della *"durabilità"* come elemento della conformità del bene alle qualità attese e riferita alla durata della disponibilità del bene in assenza della necessità di interventi di manutenzione che non siano quelli ordinari legati al normale uso dello stesso (*"come l'ispezione periodica o il cambio dei filtri in un'automobile"*), laddove invece l'intervento di *"riparazione"* costituisce un'eccezione, qualificandosi come rimedio ad un inadempimento.

**76.** Nella stessa prospettiva interpretativa non si può altresì trascurare il testo del Considerando 52 della stessa Direttiva<sup>72</sup>, secondo il quale: *"Se il venditore ha adottato misure per rendere conformi i beni ma successivamente si manifesta un difetto di conformità, dovrebbe essere oggettivamente determinato se il consumatore debba accettare ulteriori tentativi da parte del venditore per rendere conformi i beni (...) In particolare, per beni costosi o complessi potrebbe essere giustificato consentire al venditore un altro tentativo di correggere il difetto di conformità"*, evidenziando un chiaro limite e divieto della prassi della multiriparazione.

**77.** Sulla base di quanto fin qui considerato, la descritta condotta risulta, pertanto, senz'altro aggressiva in quanto il professionista rifiuta ingiustificatamente il diritto alla sostituzione del bene difettoso e costringe il consumatore ad accettare una pluralità di interventi di assistenza, procrastinando il realizzarsi del proprio diritto a usare il bene acquistato.

In tal modo il consumatore è costretto ad accettare una soluzione diversa da quella con la quale otterrebbe la piena soddisfazione del proprio diritto, che risulta appunto ostacolata dalla opposizione del rifiuto della sostituzione del prodotto non conforme.

### **c) richiesta ai consumatori del pagamento delle spese di verifica e spedizione nel primo periodo della garanzia legale**

**78.** Le risultanze istruttorie confermano l'adozione da parte del Professionista della condotta consistente nella richiesta al consumatore di pagare le spese di verifica del difetto e di spedizione del prodotto in ogni caso in cui, a fronte di un rifiuto della richiesta di assistenza in quanto difetto non coperto dalla garanzia legale, venga presentato al consumatore un preventivo per la riparazione a pagamento e il consumatore rifiuti tale preventivo.

---

<sup>70</sup> [Cfr. il testo del vigente art.129, comma 3, lett. d), del Codice del Consumo e il testo del previgente comma 2, lett. c), del medesimo articolo.]

<sup>71</sup> [Il testo del citato Considerando 32 recita *"Nella presente direttiva, la durabilità dovrebbe riferirsi alla capacità dei beni di mantenere le loro funzioni e prestazioni richieste in condizioni di uso normale. Per essere conformi, i beni dovrebbero possedere la durabilità considerata normale per beni del medesimo tipo e che il consumatore può ragionevolmente aspettarsi, tenuto conto della natura dei beni specifici, inclusa l'eventuale necessità di una manutenzione ragionevole dei beni, come l'ispezione periodica o il cambio dei filtri in un'automobile, e delle dichiarazioni pubbliche fatte da o per conto di persone che costituiscono un passaggio nella catena di transazioni commerciali. La valutazione dovrebbe altresì tener conto di tutte le altre circostanze pertinenti, quali il prezzo dei beni e l'intensità o la frequenza con cui il consumatore usa i beni"*.]

<sup>72</sup> [Il testo del citato Considerando 52 recita *"In talune situazioni può essere giustificato che il consumatore abbia immediatamente diritto alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del contratto. Se il venditore ha adottato misure per rendere conformi i beni ma successivamente si manifesta un difetto di conformità, dovrebbe essere oggettivamente determinato se il consumatore debba accettare ulteriori tentativi da parte del venditore per rendere conformi i beni, tenendo conto di tutte le circostanze del caso, come il tipo e il valore dei beni e la natura e l'entità del difetto di conformità. In particolare, per beni costosi o complessi potrebbe essere giustificato consentire al venditore un altro tentativo di correggere il difetto di conformità. Dovrebbe altresì essere considerato se ci si possa aspettare che il consumatore continui ad avere fiducia nella capacità del venditore di rendere conformi i beni o meno, ad esempio poiché lo stesso problema si verifici due volte. Analogamente, in talune situazioni il difetto di conformità potrebbe essere di una gravità tale che il consumatore non può continuare ad avere fiducia nella capacità del venditore di rendere conformi i beni, come quando il difetto di conformità condiziona seriamente la capacità del consumatore di utilizzare normalmente i beni e non ci si può aspettare che il consumatore continui a sperare che la riparazione o la sostituzione effettuata dal venditore risolva il problema"*.]

Come risulta dai documenti acquisiti agli atti, in tal caso, se il cliente non paga l'addebito dei costi di verifica e spedizione, il centro di riparazione cancella la scheda di riparazione dopo 20 giorni lavorativi e tiene il prodotto fintanto che il cliente paghi il conto, ma scarta il prodotto dopo 12 mesi se il cliente non paga.

**79.** Tale condotta assume rilievo, in particolare, per quanto riguarda le richieste di assistenza in garanzia relative al periodo di presunzione di sussistenza originaria del difetto, nel quale l'onere della prova circa la conformità o meno del prodotto grava sul venditore<sup>73</sup>. Più in generale, spetta al professionista verificare l'esistenza del difetto di conformità denunciato e tale attività rientra nella prestazione della garanzia legale e non può essere subordinata ad alcun costo di verifica o di spedizione o all'accettazione della prestazione dell'assistenza fuori garanzia.

**80.** La condotta in argomento appare senz'altro aggressiva in quanto, rendendo in ogni caso onerosa per il consumatore la restituzione del proprio apparecchio, ostacola l'esercizio del diritto del consumatore a richiedere la verifica del prodotto non conforme.

**81.** Infatti, come pacificamente riconosciuto anche dalla giurisprudenza del Consiglio di Stato, per i difetti che si manifestano nel periodo di presunzione di sussistenza originaria del difetto, nel quale l'onere della prova circa la conformità o meno del prodotto grava sul venditore la verifica è sempre a carico del venditore in quanto si presume che i difetti esistessero al momento della consegna<sup>74</sup>.

**82.** A tale riguardo si rammenta l'interpretazione della disciplina in materia di garanzia legale data dal Consiglio di Stato<sup>75</sup>, che richiama la giurisprudenza della Corte di Giustizia europea<sup>76</sup> ed afferma che *"la gratuità della fruizione della garanzia legale deve essere assicurata, nell'arco dei due anni, con riferimento a tutti i passaggi ed agli incombeni necessari per farla valere (ivi comprese, significativamente, secondo la citata giurisprudenza comunitaria, le spese di spedizione)"*.

Il Consiglio di Stato prosegue, richiamando il *"decalogo del consumatore"* a suo tempo pubblicato sul sito dell'Autorità, secondo cui il venditore deve: prendere in consegna il prodotto difettoso per verificare se il malfunzionamento dipenda o meno da un vizio di conformità e in particolare, per i difetti che si manifestano nel primo periodo dalla consegna del prodotto, la verifica è sempre a carico del venditore in quanto si presume che gli stessi esistessero al momento della consegna, mentre successivamente, nel solo caso in cui il malfunzionamento non dipenda da un vizio di conformità, può essere chiesto al consumatore il rimborso del costo - ragionevole e preventivamente indicato - che il venditore abbia sostenuto per la verifica.

**83.** La condotta contestata risulta aggressiva in quanto idonea ad indurre il consumatore a sostenere il prezzo richiesto per la riparazione a proprio carico pur di ottenere la restituzione del prodotto di cui è proprietario anche in casi nei quali altrimenti sarebbe stato propenso a procrastinarne la riparazione, così inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

**84.** Risulta, pertanto, del tutto infondata la posizione del Professionista, il quale non confuta la condotta contestata circa gli addebiti per la consegna, verifica e restituzione, e in merito alla contestazione in argomento, sostiene che sarebbe *"lecito il fatto che, nel caso in cui il cliente rifiuti il preventivo, vengano addebitati a quest'ultimo i costi comunque sostenuti dal riparatore (limitati alle sole componenti di ispezione e logistica), purché ragionevoli e documentati, a maggior ragione ove si consideri che di tali costi il consumatore è previamente edotto"* e cita, a tale proposito, il punto 13 della propria Dichiarazione di garanzia in cui preannuncia l'applicazione del detto addebito.

#### **d) Conclusioni**

**85.** Per i motivi sopra esposti, la pratica commerciale in esame fortemente limitativa ed impeditiva dei diritti derivanti dalla disciplina della garanzia legale risulta scorretta, ai sensi degli articoli 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo per aver indebitamente condizionato la libertà di scelta e di comportamento dei consumatori, inducendoli ad assumere decisioni di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso, tramite l'imposizione di ostacoli di natura non contrattuale, onerosi o sproporzionati, all'esercizio da parte dei consumatori del diritto alla garanzia legale di conformità.

---

<sup>73</sup> [Tale periodo era individuato nei primi sei mesi dalla consegna per i beni venduti fino al 31 dicembre 2021 (cfr. il previgente art. 132 del Codice del Consumo) e nel primo anno dalla consegna per i beni venduti dal 1° gennaio 2022 (cfr. il vigente art. 135 del Codice del Consumo).]

<sup>74</sup> [Risulta, pertanto, del tutto infondata la posizione del Professionista, il quale non confuta la condotta contestata circa gli addebiti per la consegna, verifica e restituzione, e in merito alla contestazione in argomento, sostiene che sarebbe *"lecito il fatto che, nel caso in cui il cliente rifiuti il preventivo, vengano addebitati a quest'ultimo i costi comunque sostenuti dal riparatore (limitati alle sole componenti di ispezione e logistica), purché ragionevoli e documentati, a maggior ragione ove si consideri che di tali costi il consumatore è previamente edotto"* e cita a tale proposito il punto 13 della propria Dichiarazione di garanzia in cui preannuncia l'applicazione del detto addebito.]

<sup>75</sup> [Cfr. Consiglio di Stato Sentenza n. 5253/2015.]

<sup>76</sup> [Cfr. Corte di Giustizia, sentenze 16 giugno 2011 n. C-65/09-C-87/09; 17 aprile 2008, n. C-404-06, in cui viene affermato che sottoporre il consumatore ad oneri finanziari strumentali alla fruizione della garanzia legale potrebbe costituire elemento di dissuasivo dall'esercizio dei propri diritti.]

#### **e) Modifiche delle condotte realizzate in corso di istruttoria**

**86.** In merito alla modifica delle condotte di Xiaomi Italy attraverso l'attuazione delle misure già proposte come impegni, si deve rilevare che la stessa non appare idonea a rimuovere completamente i sopra descritti profili di scorrettezza.

**87.** In primo luogo, la misura riguardante la riparazione in garanzia legale senza la contestuale riparazione di parti fuori garanzia è prevista non solo come limitata ai casi in cui ciò sia tecnicamente possibile, ma anche come subordinata al rispetto di "standard di sicurezza tecnici prescritti" senza alcuna specificazione né del loro contenuto né del soggetto che prescriverebbe tali standard.

Inoltre, a tale riguardo, Xiaomi Italy non ha chiarito in tale contesto se continuerà nelle proprie procedure a qualificare *tout court* come fuori garanzia i prodotti che, pur presentando difetti di conformità, hanno le superfici e/o altre parti esterne solo esteticamente "graffiate" o "danneggiate fisicamente per un uso improprio".

**88.** Con riguardo alla previsione di riparazioni reiterate e di condizioni restrittive per la sostituzione del prodotto appare parzialmente positivo il superamento della regola interna secondo la quale la sostituzione può essere proposta solo al terzo intervento in garanzia sull'hardware.

Nondimeno anche su questa misura il professionista si è lasciato ampi margini di discrezionalità oltre a lasciare al consumatore l'onere di chiedere nuovamente la sostituzione.

**89.** Riguardo alla esplicitazione della indicazione che in nessun caso il riparatore potrà trattenere il prodotto oggetto di assistenza a fronte di una richiesta di restituzione da parte del consumatore, si rileva che si continua però a prevedere l'addebito delle spese di trasporto/logistica nel caso in cui il consumatore rifiuti l'intervento a pagamento, in violazione della previsione del Codice del Consumo che pone a carico del professionista la verifica circa la conformità o meno del prodotto nel primo periodo della garanzia legale, nel quale l'onere della prova grava sul venditore, ovvero nei primi sei mesi per i beni acquistati fino al 31 dicembre 2021 e nel primo anno per i beni acquistati dal 1° gennaio 2022.

**90.** Infine, costituisce una misura di possibile apprezzabilità a vantaggio dei consumatori quella consistente nella emissione di un voucher a favore di chi ha presentato reclamo nell'ultimo anno.

Tale misura non risulta tuttavia tale da compensare le carenze rilevate nelle condotte scorrette del professionista.

#### **V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**91.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**92.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**93.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione e economica e della rilevanza del Professionista, che ha registrato nel 2021 ricavi per circa 455 milioni di euro e utili al netto delle imposte per circa 5,8 milioni di euro, entrambi in significativo aumento rispetto all'anno precedente, e che appartiene a un importante gruppo multinazionale attivo a livello mondiale.

**94.** Nel valutare la gravità della violazione si tiene altresì conto: i) della tipologia dell'infrazione, caratterizzata da un significativo grado di offensività, in quanto riguarda le modalità del riconoscimento di un importante diritto dei consumatori; ii) del grado di diffusione della pratica commerciale, di significativo impatto in quanto realizzata in modo sistematico sull'intero territorio nazionale e con riguardo a un elevato numero di consumatori, in considerazione della ampia diffusione della vendita dei prodotti interessati; iii) dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori, con riguardo alla mancata disponibilità del bene difettoso e degli esborsi economici richiesti per l'esercizio del diritto alla garanzia legale.

**95.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere da Xiaomi Technology Italy S.r.l. a partire dalla prima metà del 2018<sup>77</sup> e la pratica sia ancora in corso, non essendo le misure proposte ed adottate dal Professionista nel corso del procedimento tali da determinarne la cessazione.

**96.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Xiaomi Technology Italy S.r.l. nella misura di 4.000.000 € (quattromilioni di euro).

**97.** Tuttavia, in ragione della presenza delle circostanze attenuanti consistenti nell'implementazione, nel corso dell'istruttoria, di alcune misure migliorative, idonee ad attenuare le conseguenze pregiudizievoli delle condotte illecite nei confronti dei consumatori, si ritiene congruo determinare l'importo finale della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Xiaomi Technology Italy S.r.l. nella misura di 3.200.000 € (tre milioni duecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a

---

<sup>77</sup> [Cfr. Doc. isp. Rivenditore n. 51, nome file "Xiaomi Standard di ispezione visivo" e Doc. isp. Rivenditore n. 37, nome file "Mi store PPT"]

falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti a marchio Xiaomi mediante ostacoli all'esercizio del diritto alla garanzia legale di conformità;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Xiaomi Technology Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Xiaomi Technology Italy S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 3.200.000 € (tre milioni duecentomila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*