

**A543 - RAPPORTI CONTRATTUALI TRA BENETTON E I SUOI RIVENDITORI**

*Allegato al provvedimento n. 30351*

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**  
**AI SENSI DELL'ART. 14 TER DELLA LEGGE N. 287/90**

**VERSIONE DEFINITIVA**

**1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO**

Procedimento A543 - Rapporti contrattuali tra Benetton e i suoi rivenditori (di seguito anche il "**Procedimento**").

**2. PARTE DEL PROCEDIMENTO**

Benetton S.r.l. e Benetton Group S.r.l. (di seguito congiuntamente anche solo "**Benetton**" o la "**Società**").

**3. FATTISPECIE CONTESTATA**

Con provvedimento adottato in data 17 novembre 2020 e comunicato alla Società in data 24 novembre 2020 ("**Provvedimento di avvio**"), codesta rispettabile Autorità ha avviato, ai sensi dell'art. 14 legge 10 ottobre 1990, n. 287 e dell'articolo 9, comma 3 *bis*, della legge 18 giugno 1998, n. 192, il Procedimento al fine di verificare se Benetton, nell'ambito dei rapporti con i propri rivenditori, abbia abusato della posizione di dipendenza economica in cui i medesimi potrebbero trovarsi, causando altresì un preteso nocumento al corretto dispiegamento della concorrenza nel settore.

Il Procedimento è stato avviato a seguito di alcune segnalazioni pervenute da ex rivenditori della Società, tuttavia, esso si concentra esclusivamente sulla segnalazione del 19 novembre 2019 e sulle successive integrazioni pervenute dal Sig. Mauro Bonfanti (di seguito anche solo il "**Segnalante**" o "**MB**") nella sua qualità di legale rappresentante della società Miragreen S.r.l., società che ha sottoscritto due contratti di *franchising* Benetton.

Esaminando il Provvedimento di avvio, secondo questa rispettabile Autorità - nel caso di specie - potrebbe sussistere "*uno squilibrio eccessivo nei rapporti tra Benetton e il [S]egnalante, [e, dunque, una situazione di dipendenza economica] alla luce degli impegni economici e degli oneri che gravano in capo a quest'ultimo sulla base del contratto di franchising, tale da rendere difficoltoso, se non impossibile, ricercare sul mercato alternative commerciali soddisfacenti*". Nel corso poi delle successive interlocuzioni con gli Uffici, è emerso che la sussistenza della dipendenza economica si baserebbe sull'effetto *lock-in* perpetrato mediante i) rilevanti investimenti del Sig. Bonfanti; ii) ingente indebitamento del Sig. Bonfanti e iii) conseguente assenza di alternative.

In tema di **abuso della dipendenza economica**, nell'ambito del Provvedimento di avvio oltretutto nel corso della prima fase istruttoria, è stata posta l'attenzione su talune clausole - asseritamente ritenute eccessivamente gravose - contenute nel contratto di franchising e nelle Condizioni Generali di Vendita in essere tra Benetton e il Sig. Bonfanti, aventi, *inter alia*, ad oggetto: (i) la composizione degli ordini d'acquisto del rivenditore; (ii) il meccanismo di riassortimento automatico; (iii) il fatto che "*il*

*rivenditore debba sopportare il superamento delle soglie di ordinato per ciascuna referenza"; (iv) l'efficacia dei termini di consegna e il rifiuto della merce da parte dell'affiliato.*

Disposizioni cui si affiancherebbe una asserita prassi commerciale di "*imposizione di ordinativi eccessivi ai rivenditori*" e di blocco discrezionale delle forniture.

Dunque, l'abuso di dipendenza economica si sarebbe sostanziato:

- nella imposizione di clausole eccessivamente gravose nell'ambito del contratto di *franchising* stipulato nel 2014 con il Segnalante, e
- nella esecuzione in mala fede di tale contratto, perpetrata attraverso l'adozione di condotte che avrebbero travalicato la causa dello stesso.

Per quanto concerne, invece, la **rilevanza anticoncorrenziale** della condotta nel Provvedimento di avvio si afferma quanto segue: "*posto che il Gruppo Benetton detiene una posizione di sicuro rilievo nel mercato in questione, collocandosi nel 2017 al quinto posto per fatturato nel settore dell'abbigliamento in Italia, con un marchio che gode di una forte attrattiva commerciale, la vicenda segnalata appare assumere rilevanza non solo con riferimento al singolo rapporto contrattuale, ma anche in rapporto alla tutela della concorrenza e del mercato*".

#### **4. MERCATI INTERESSATI**

Senza che ciò costituisca acquiescenza a qualsivoglia definizione di mercato, nel caso di specie, l'Autorità individua e colloca le condotte in esame nel "*settore dell'abbigliamento in Italia*" (cfr. par. 27, Provvedimento di avvio). Trattasi, dunque, di un segmento estremamente frammentato nel quale operano numerosissimi *player* che detengono posizioni di mercato contenute se non polverizzate, *ivi* inclusa la stessa Benetton.

#### **5. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI**

Benetton ritiene di aver sempre agito nel pieno rispetto della disciplina in materia di dipendenza economica, pertanto, contesta integralmente ciascuna delle prospettazioni contenute negli atti del procedimento ed in particolare nel Provvedimento di avvio.

Fatta tale premessa, in spirito di piena collaborazione con l'Autorità, con il presente formulario, propone l'adozione di un pacchetto di misure volte a superare le preoccupazioni ad oggi espresse dall'Autorità e/o dagli Uffici nel corso delle interazioni avute.

In particolare, tutte le misure proposte sono presentate senza che ciò costituisca acquiescenza o ammissione di responsabilità alcuna rispetto alle ipotesi di violazioni descritte nel Provvedimento di avvio e fatti salvi, in ogni caso, i diritti di difesa della Società.

Le molteplici misure proposte hanno ad oggetto le seguenti aree:

- A. Eliminazione della Ricognizione del debito e procedura di sospensione delle forniture in caso di inadempimento dell'Affiliato;
- B. Budget e formazione dell'ordine;
- C. Riassortimento dei prodotti;
- D. Condizioni generali di vendita;
- E. Le fasi conclusive del rapporto;
- F. Recesso per l'Affiliato.

Di seguito sono prospettate in dettaglio le singole misure.

**A. ELIMINAZIONE DELLA RICOGNIZIONE DEL DEBITO E PROCEDURA DI SOSPENSIONE DELLE FORNITURE IN CASO DI INADEMPIMENTO DELL'AFFILIATO**

**MISURA 1: Eliminazione dal modello contrattuale standard dell'attuale allegato 9 “Obblighi di pagamento dell'affiliato nei confronti di Benetton” e di ogni ulteriore riferimento ad esso e procedura di sospensione delle forniture in caso di inadempimento dell'Affiliato**

Nel Provvedimento di avvio, l'Autorità ha dato enfasi alla circostanza per cui nei contratti di *franchising* sottoscritti tra Benetton e il Sig. Bonfanti fosse inclusa una ricognizione della posizione debitoria della controparte alla data della sottoscrizione<sup>1</sup>, attribuendone una possibile rilevanza ai fini della definizione del rapporto di dipendenza economica.

Il Contratto di Affiliazione commerciale standard ("**Contratto standard**") prevede un allegato (allegato 9) per la ricognizione della - eventuale - posizione debitoria dell'affiliato qualora quest'ultimo già intrattenga rapporti commerciali con Benetton al momento dell'adesione al sistema di *franchising*.

Benetton osserva come tale ricognizione non rappresenti altro che una “fotografia”, peraltro solo eventuale, dello stato del debito del rivenditore operante nel canale *wholesale* al momento della migrazione al canale *franchising*. Tale ricognizione, del tutto legittima, è di per sé irrilevante ai fini del procedimento in questione e certamente non indicativa di un asserito squilibrio nei rapporti con le controparti.

In aggiunta a quanto sopra, gli Uffici hanno anche rappresentato una preoccupazione circa la possibile mancanza di chiarezza in merito alle procedure di sospensione delle forniture adottate da Benetton in caso di inadempimento da parte dell'Affiliato ai propri obblighi di pagamento.

Nel corso del procedimento, la Società ha dimostrato come il proprio operato in materia di sospensione forniture e recupero del credito sia già stato oggetto di svariate pronunce da parte di numerosi giudici civili i quali hanno ritenuto lecite e pienamente legittime le condotte della Società concludendo che non sussiste alcuna irregolarità o censura

---

<sup>1</sup> Cfr. art. 21 dei contratti di *franchising* sottoscritti dal Sig. Bonfanti.

riferibile a Benetton nell'ambito dei rapporti commerciali con i propri rivenditori (inclusi quelli intercorsi con le società del Segnalante).

Fatto salvo quanto precede, la Società con la **Misura 1** si impegna a:

- rimuovere dal Contratto standard l'allegato 9 dal titolo “*Obblighi di pagamento dell'affiliato nei confronti di Benetton*” ed ogni riferimento allo stesso, e quindi a non richiedere il rilascio di alcuna forma di ulteriore ricognizione di debito nel contesto della sottoscrizione del Contratto standard;
- separare la gestione delle pendenze debitorie esistenti tra il rapporto di franchising relativamente al singolo Punto Vendita e regolato dal Contratto standard, dagli altri rapporti contrattuali eventualmente esistenti con Benetton (ossia nel caso in cui il cliente gestisca contemporaneamente uno o più negozi in franchising ed uno o più negozi nel canale *wholesale*), in modo da escludere la rilevanza di inadempimenti dell'Affiliato derivanti da eventuali rapporti diversi e distinti (anche pregressi) rispetto al rapporto di franchising regolato dal contratto sottoscritto. Di conseguenza precisare che ai fini dell'adozione del rimedio risolutorio contrattualmente previsto con riferimento al mancato pagamento assume rilevanza solo l'inadempimento relativo alle forniture di prodotti contrattuali (**art. 15.1 c del Contratto standard**);
- introdurre una procedura che chiarisca le modalità di eventuale sospensione delle forniture in caso di inadempimenti contrattuali dell'Affiliato circa i pagamenti derivanti dai rapporti di *franchising* (**art. 11.6 del Contratto standard**).

Le modifiche contrattuali relative alla **Misura 1** sono evidenziate in rosso nel seguente riquadro:

#### **15.1. Inadempimento e risoluzione con diffida**

[...]

"Resta altresì inteso che ai fini del presente Contratto costituirà, tra l'altro, grave inadempimento da parte dell'Affiliato, anche ai sensi del 1453 e 1454 del Codice Civile, conferendo a Benetton il diritto di risolvere immediatamente il Contratto nel caso in cui:

[...]

c) l'Affiliato sia inadempiente all'obbligo di pagamento dei Prodotti Contrattuali. **Resta inteso che ai fini della individuazione dell'eventuale inadempimento in questione saranno presi in considerazione i soli debiti riconducibili al rapporto di franchising in essere tra Benetton e l'Affiliato regolato dal presente Contratto. Pertanto, laddove l'Affiliato intrattenga rapporti diversi con Benetton (ad esempio nel canale wholesale), gli eventuali relativi inadempimenti non rileveranno ai fini dell'applicazione della presente clausola; e ad ogni altro obbligo di pagamento relativo all'esecuzione del presente Contratto e non ponga rimedio a tale violazione entro quindici (15) giorni dal ricevimento della relativa diffida di Benetton. Benetton avrà inoltre il diritto di risolvere il presente Contratto qualora l'Affiliato sia inadempiente ad ogni altro obbligo di pagamento nei confronti di Benetton per qualsivoglia ragione, motivo o causa ivi inclusi gli**

~~obblighi di pagamento di cui all'Allegato 9, e non vi ponga rimedio entro quindici (15) giorni dal ricevimento della relativa diffida di Benetton. Rimane inteso che, in tali casi, l'Affiliato decadrà dal beneficio del termine per tutti gli obblighi di pagamento a favore di Benetton ai sensi dell'articolo 1186 Codice Civile~~

#### **11.6 Mancato o inesatto pagamento**

Fatti comunque salvi ogni diritto ed azione di Benetton in merito ~~al risarcimento del danno~~ **alla risoluzione del presente contratto, in caso di ~~il~~ mancato o inesatto pagamento nei termini pattuiti da parte dell'Affiliato di importi dovuti per la fornitura dei Prodotti Contrattuali ai sensi del presente Contratto, Benetton porrà in essere la seguente procedura ("Procedura"):**

- i. nei 5 giorni successivi alla scadenza del termine di pagamento risultante dalla relativa fattura, Benetton invierà all'Affiliato una comunicazione invitando quest'ultimo ad adempiere avvertendo che, persistendo l'inadempimento, decorsi 45 giorni la fornitura di Prodotti Contrattuali sarà sospesa ("Primo Richiamo");**
- ii. nel caso in cui l'inadempimento persista trascorsi 15 giorni dall'invio del Primo Richiamo, Benetton trasmetterà una seconda comunicazione all'Affiliato ricordando che, al persistere dell'inadempimento, decorso il termine di cui al Primo Richiamo la fornitura di Prodotti Contrattuali sarà sospesa ("Secondo Richiamo");**
- iii. a meno che l'Affiliato non abbia già adempiuto, Benetton trasmetterà - decorsi almeno 30 giorni dall'invio del Primo Richiamo e comunque almeno 5 giorni prima dalla scadenza del termine di 45 giorni di cui allo stesso - un ultimo sollecito di pagamento relativo alle obbligazioni che l'Affiliato è tenuto ad onorare ("Terzo Richiamo") rinnovando l'avvertenza circa il rischio dell'imminente sospensione delle forniture;**
- iv. Decorso il termine indicato nei tre richiami di cui sopra senza che sia intervenuto l'adempimento da parte dell'Affiliato Benetton avrà il diritto di sospendere le forniture senza alcun ulteriore avviso.**

**Resta inteso che la Procedura di cui al presente articolo 11.6 sarà applicata secondo buona fede e che in linea con i principi applicabili del codice civile non sarà attivata in caso di inadempimenti oggettivamente di lieve entità.**

~~di qualsiasi somma dovuta ai sensi del presente Contratto autorizza Benetton ad eseguire la garanzia di cui al presente articolo 11 e, qualora il debito dell'Affiliato sia superiore al valore garantito:~~

- ~~— a ritardare e/o sospendere le consegne successive di beni o le prestazioni di servizi senza che ciò costituisca violazione da parte di Benetton degli obblighi di cui al presente Contratto, ovvero~~
- ~~— a subordinare tali forniture e prestazioni all'integrale pagamento anticipato del relativo prezzo e di ogni altra somma dovuta, fatto salvo comunque il rimedio di cui al successivo articolo 15.~~

## B. BUDGET E FORMAZIONE DELL'ORDINE

### **MISURA 2: Eliminazione di ogni riferimento al budget nei rapporti contrattuali di franchising**

Il Provvedimento di avvio appare ravvisare un elemento di eccessivo squilibrio contrattuale nella asserita imposizione da parte di Benetton dei *budget* - funzionali alla predisposizione dell'ordine dei prodotti in relazione alla singola stagione – asseritamente sovrabbondanti e destinati ad alimentare in maniera copiosa i magazzini al fine di traslare il rischio di invenduto interamente sui franchisee.

In termini generali, è anzitutto importante sottolineare come il concetto di *budget* nell'ambito di ogni genere di impresa (tanto fornitrice quanto cliente) e in ogni settore produttivo sia un necessario parametro di previsione e programmazione volto ad una corretta ed efficiente gestione dell'impresa stessa (approvvigionamenti, investimenti, impegni, flussi finanziari, forza lavoro, etc.).

Sempre in via preliminare, si rende opportuno precisare che:

(i) nella formulazione della clausola sottoposta al vaglio dell'Autorità (art. 7.2 del contratto stipulato con il Segnalante) è esplicitamente previsto che il *budget* sia comunicato dal franchisee a Benetton. Nel corso delle interlocuzioni con gli Uffici è stata data ampia evidenza del fatto che non vi sia mai stata alcuna imposizione a carico dell'Affiliato / indebita ingerenza nella definizione del budget;

(ii) nell'attuale formulazione del Contratto standard tale previsione è già stata rimossa.

Constatato tuttavia che il termine “*budget*” ha evocato l’idea di un riferimento quantitativo dell’ordine, suggerito o, addirittura, forzato da Benetton sulla base delle proprie esigenze di pianificazione e di fatturato a discapito degli interessi del *franchisee*, poiché tale valenza del termine non è mai stata quella intesa nell’economia dei rapporti con il *franchisee*, la Società si impegna ad intervenire come di seguito.

Per quanto concerne i contratti nell'ambito dei quali è presente la clausola oggetto di contestazione, la Società si impegna a:

- eliminare ogni riferimento al termine *budget* ed ogni ipotesi applicativa dello stesso nel processo di formazione dell’ordine. In particolare, prendendo a riferimento il testo del contratto in essere con il Segnalante, sarà integralmente rimosso l'art. 7.2 del contratto su cui si concentrano le preoccupazioni dell'Autorità:

#### **~~Art. 7.2 "Budget Stagionale e struttura della Proposta di Acquisto~~**

~~"Per ciascuna collezione Primavera/Estate ed Autunno/Inverno, l'Affiliato, entro i termini di volta in volta stabiliti da Beneom, comunicherà a quest'ultima il Budget Stagionale di acquisto dei Prodotti Contrattuali.~~

~~Sulla base del Budget Stagionale così comunicato, l'Affiliato e Benetton conceorderanno — anche tramite intermediari incaricati da Benetton — la~~

~~struttura da attribuire alla complessiva proposta di acquisto relativa alla stagione commerciale di riferimento"~~

Tale modifica implicherà la rimozione di ogni riferimento contrattuale al budget.

- non reintrodurre nell'ambito del Contratto standard alcun riferimento al *budget*.

Così facendo sarà chiarito ulteriormente che gli ordini di acquisto, liberamente predisposti dal *franchisee*, costituiscono l'unico riferimento quantitativo e qualitativo per determinare gli obblighi che quest'ultimo si assume con riferimento alla fornitura della merce (si veda in proposito la successiva Misura 3).

### **MISURA 3: Composizione degli Ordini di Acquisto interamente e unilateralmente da parte dell'Affiliato e relativa policy**

In base a quanto riportato nel Provvedimento di avvio, Benetton avrebbe esercitato una eccessiva ingerenza nella gestione degli ordini definendo la composizione degli stessi in maniera quantitativa e qualitativa in modo da annullare ogni autonomia in merito da parte dei franchisee.

Occorre anzitutto rilevare come il Contratto standard non prevedeva (né prevede) alcun obbligo di acquisto minimo, né tantomeno l'obbligo di mantenere quantitativi predeterminati di merce in magazzino.

Anche nella prassi, poi, Benetton ha sempre discusso con l'affiliato senza imposizioni di sorta la possibile composizione dell'ordine. Come evidenziato nelle precedenti interlocuzioni occorse con gli Uffici, circa 10 mesi prima dell'inizio di ogni singola stagione, gli affiliati sono invitati presso i vari *show room* sul territorio a visionare i prodotti relativi alla specifica stagione e decidono, in tale sede, quali e quanti prodotti acquistare. Il supporto di Benetton (anche per il tramite dei propri agenti) si esaurisce in tale fase nella mera compilazione dell'ordine di acquisto (la c.d. "Proposta di Acquisto") per conto del *franchisee* sulla base di quanto stabilito da quest'ultimo. Una volta compilata materialmente la Proposta di Acquisto, questa viene consegnata e/o trasmessa al *franchisee* per una revisione ed approvazione della stessa e, in caso di esito positivo, all'affiliato viene richiesto di consegnare o trasmettere, debitamente sottoscritta, la copia della sola prima pagina (per contenere la massa dei documenti oggetto di archiviazione) avente valore di proposta *ex artt. 1326 e s.s. del Codice Civile*.

La stessa documentazione riversata in atti dimostra l'assoluta potestà del cliente di governare la formulazione degli ordini ed evidenzia come nessun ordine venga accettato ed evaso in assenza di espressa conferma ed approvazione da parte del *franchisee* (circa la quantificazione e la composizione dell'ordine stesso).

Chiarito quanto precede con la **Misura 3**, Benetton si impegna a:

- continuare a non prevedere, come già attualmente in essere, alcun obbligo di acquisto minimo in capo all'Affiliato;



- precisare, in sede contrattuale (**art. 6.2 del Contratto standard**), la piena discrezionalità del *franchisee* nella definizione degli ordini di acquisto (di seguito "Ordini di Acquisto") sia in termini quantitativi che qualitativi;
- prevedere la facoltà per l'Affiliato di procedere, a propria discrezione, al riassortimento del punto vendita nel corso della stagione (si veda anche *infra sub Misura 4*);
- chiarire, nel Contratto standard, le tempistiche entro cui dovranno essere inviati gli Ordini di Acquisto specificando altresì che ciascun **Ordine di Acquisto può essere sempre revocato dal franchisee** fino a quando lo stesso non ha conoscenza della relativa accettazione da parte di Benetton ai sensi e per gli effetti dell'art. 1326 del Codice Civile;
- introdurre una *policy* (da allegare al Contratto standard - nuovo Allegato 9) volta a chiarire il processo di invio e relativa accettazione degli ordini dei Prodotti Contrattuali e volta a puntualizzare che:
  - i. La presentazione delle collezioni stagionali ed il relativo catalogo dei Prodotti Contrattuali avverrà fisicamente ovvero su appositi supporti informatici;
  - ii. I Prodotti Contrattuali per i quali sarà prevista la possibilità di riassortimento in corso di stagione saranno comunicati contestualmente alla presentazione delle collezioni stagionali;
  - iii. Su richiesta dell'Affiliato Benetton si renderà disponibile a compilare materialmente (tramite l'apposito programma informatico) il file contenente gli Ordini di Acquisto determinati dall'Affiliato;
  - iv. Benetton consegnerà o invierà il riepilogo completo degli Ordini di Acquisto all'Affiliato;
  - v. L'Affiliato dovrà trasmettere a Benetton, entro **30** giorni dalla presentazione della relativa collezione, gli Ordini di Acquisto sottoscritti o siglati in tutte le loro pagine (o firmati digitalmente ovvero con altre modalità elettronico-digitali equivalenti), fermo restando la piena libertà dell'Affiliato di revocare l'ordine fino al ricevimento della relativa accettazione da parte di Benetton;
  - vi. Il contratto di compravendita concernente gli Ordini di Acquisto è concluso nel momento in cui l'Affiliato riceverà conferma espressa (anche mediante comunicazione elettronica) dell'accettazione da parte di Benetton.

Le modifiche contrattuali relative alla **Misura 3** sono evidenziate in rosso nel seguente riquadro:

## 6.2 **Proposte Ordini di Acquisto**

~~Salvo quanto previsto al successivo articolo 6.7, l'~~Affiliato provvederà, **nel rispetto della policy ordini di cui all'Allegato 9 ("Policy Ordini")**, a trasmettere a Benetton, ~~secondo le tempistiche di volta in volta comunicate da quest'ultima, le Proposte gli Ordini~~ di Acquisto, **sottoscritti e siglati in ogni pagina e** contenenti la descrizione delle Merci **che l'Affiliato intende acquistare mediante i supporti messi a disposizione da Benetton o dai suoi intermediari** cui saranno applicati i Prezzi di Sell-In. Ciascuna ~~Ordine Proposta~~ **Ordine Proposta** di Acquisto costituisce proposta ~~irrevocabile per l'Affiliato sino alla ricezione della relativa accettazione espressa, anche in forma elettronica, per un termine di 10 mesi a decorrere dalla data del suo ricevimento~~ da parte di Benetton. Il ~~relativo~~ contratto di compravendita si perfeziona con l'accettazione, che potrà avvenire per tuttoa o ~~per~~ parte, dell'~~Ordinea Proposta~~ **Ordine Proposta** di Acquisto con comunicazione espressa di Benetton ~~ovvero con l'esecuzione in tutto o in parte della stessa compravendita mediante consegna al vettore o spedizioniere delle Merci.~~

La proprietà delle Merci acquistate dall'Affiliato si trasmette in ogni caso all'Affiliato al momento della consegna al vettore o spedizioniere.

**Resta ferma la facoltà dell'Affiliato di formalizzare nel corso della Stagione commerciale ulteriori Ordini di Acquisto in riassortimento secondo quanto previsto al successivo art. 6.7.**

## C. RIASSORTIMENTO DEI PRODOTTI

### **MISURA 4: Eliminazione del sistema di riassortimento automatico e costituzione di una scorta di prodotti presso Benetton per consentire il riassortimento da parte dei franchisee**

Nel Provvedimento di avvio, l'Autorità ha sollevato perplessità in merito al Sistema di Riassortimento Automatico previsto nei contratti di *franchising*, successivamente enfatizzate nel corso delle interazioni avute con gli Uffici.

In particolare, tale meccanismo è stato in più occasioni rappresentato come una manifestazione dello squilibrio nei rapporti tra Benetton ed i propri affiliati, teso ad imporre agli stessi la ricezione e accettazione di merce non ordinata con superamento delle soglie originarie di ordinato.

Un meccanismo che, a detta degli Uffici, si fonderebbe su valutazioni più che altro funzionali alla ottimizzazione della strategia commerciale del *franchisor*, che non necessariamente coincidono con quella del *franchisee*, tale da imporre al *franchisee* l'acquisto di determinate quantità di prodotti privandolo di qualsiasi facoltà decisionale e di controllo, ivi inclusa la possibilità di visionare la merce e di collocare efficientemente l'inventuto.

Tra gli elementi di complessità del meccanismo vi sarebbe inoltre una non chiara individuazione del perimetro del *replenishment* e dei prodotti soggetti a tale meccanismo.

Occorre preliminarmente rilevare che nel corso delle interlocuzioni avvenute con gli Uffici, la Società ha già avuto modo di evidenziare come i *franchisee* siano sempre stati

nella condizione di conoscere la distinzione tra impianto e riserva e di come solo i prodotti rientranti in quest'ultima categoria alimentassero il sistema di riassortimento automatico.

Il fatto, poi, che gli ordini riportassero tale distinzione, dimostra come Benetton abbia sempre intrattenuto una dialettica trasparente in merito ai prodotti soggetti a *replenishment* e come tali prodotti siano sempre stati comunicati al cliente prima dell'ordine: è il cliente a decidere se ordinarli, in quali quantità e se e quanti destinarne a riserva.

Non solo, nel corso delle interlocuzioni con gli Uffici (cui si rinvia *in toto*) è stata data ampia evidenza alla piena liceità del meccanismo di riassortimento automatico, teso essenzialmente a gestire in modo funzionale forniture e consegne di quanto ordinato dai *franchisee*.

Precisato quanto sopra quale **Misura 4**, Benetton si impegna a:

- eliminare il meccanismo di riassortimento automatico (*replenishment*) dal proprio sistema (**art. 1 e art. 6.7 del Contratto standard**);
- creare un proprio magazzino di merce per fare fronte ai riassortimenti eventualmente richiesti dai *franchisee* in corso di stagione. I prodotti destinati a costituire il magazzino per una determinata stagione e le quantità degli stessi per fare fronte ad eventuali richieste dei *franchisee* saranno identificati da Benetton sulla base del proprio *know-how*, della previsione delle vendite nonché dei *trend* di moda previsti e dell'andamento del mercato;
- prevedere nel Contratto standard (**art. 6.7 del Contratto standard**) la facoltà per l'Affiliato di procedere al riassortimento della merce presso il punto vendita riconoscendo a quest'ultimo la possibilità di inoltrare, nel corso della stagione e sulla base delle proprie esigenze, ordini di acquisto aggiuntivi. Il riassortimento avrà ad oggetto i prodotti presenti nel magazzino creato da Benetton. Al momento della presentazione della collezione verrà comunicata al *franchisee* la tipologia di prodotti che andranno a costituire il magazzino di Benetton, ciò affinché l'Affiliato possa valutare come strutturare in autonomia i propri Ordini di Acquisto tanto alla luce dei *trends* individuati da Benetton quanto in base alle proprie esigenze.

Le modifiche contrattuali relative alla **Misura 4** sono evidenziate in rosso nel seguente riquadro:

#### ARTICOLO 1: Premesse – Allegati – Definizioni

[...]

~~"Prodotti soggetti a Replenishment: ossia speciale categoria di Prodotti Contrattuali costituita da quei prodotti che Benetton indicherà essere oggetto del c.d. Riassortimento Automatico di cui all'articolo 6.7 prima della definizione della struttura della Proposta di Acquisto così come definita negli articoli 6.2 e seguenti;"~~

[...]

## **6.7 Sistema di Riassortimento Automatico**

### **6.7.1 Funzionamento del Sistema di Riassortimento Automatico**

~~Benetton e l’Affiliato riconoscono e dichiarano che il mantenimento nel Punto Vendita di quei prodotti che maggiormente incontrano le preferenze dei consumatori rappresenta un indispensabile fattore di successo nella competizione di settore. A tal fine, Benetton ha progettato e realizzato un processo automatico che, attraverso il Sistema Informativo di cui all’articolo 8, permette di conoscere in tempo reale il modello, la taglia, il colore e la quantità dei Prodotti Contrattuali venduti ai consumatori finali nel Punto Vendita Affiliato UCB e, successivamente, di riassortire l’Affiliato con le medesime referenze in brevi intervalli temporali (di seguito il “Sistema di Riassortimento Automatico” o anche “Replenishment”). L’Affiliato, con la firma del presente Contratto e per gli scopi di cui sopra, aderisce al Sistema di Riassortimento Automatico e pertanto accetta che i Prodotti soggetti a *Replenishment* vengano forniti da Benetton sulla base delle esigenze di approvvigionamento del Punto Vendita rilevate dal Sistema Informativo. Salvo diversa comunicazione da parte dell’Affiliato, il processo di riassortimento automatico sarà interrotto almeno due (2) settimane prima dell’inizio ufficiale delle vendite di fine stagione relative a ciascuna stagione commerciale (Autunno-Inverno e Primavera-Estate).~~

### **6.7.2 Superamento delle soglie di ordinato per singola referenza**

~~Al precipuo scopo di garantire la presenza nel Punto Vendita di quei Prodotti soggetti a *Replenishment* che maggiormente incontrano le preferenze dei consumatori e consentire l’esposizione nel Punto Vendita ed il mantenimento in magazzino di una gamma di Prodotti soggetti a *Replenishment* sufficientemente ampia e varia, l’Affiliato riconosce ed accetta espressamente che, il Sistema di Riassortimento Automatico possa eventualmente processare e procedere alla consegna, in quantità superiore rispetto a quella originariamente ordinata, di quelle specifiche referenze che, in base ai dati di vendita dell’Affiliato inviati giornalmente attraverso il Sistema Informativo, risultino più richieste dai consumatori finali, fermo restando che il riassortimento automatico avverrà in misura da tenere conto delle effettive vendite. L’Affiliato potrà in ogni momento ed a sua completa discrezione interrompere il processo di *Replenishment* ovvero limitarlo a specifiche referenze. Il contratto di compravendita avente ad oggetto i Prodotti soggetti a *Replenishment* eventualmente inviati ai sensi del presente articolo 6.7.2 si perfezionerà, e la proprietà dei medesimi si trasmetterà, con la loro consegna da parte di Benetton al vettore o spedizioniere e che il prezzo della singola referenza sarà pari al prezzo di listino della Stagione Commerciale di riferimento. L’Affiliato ha la possibilità di prendere visione del prezzo di listino relativo alla Stagione Commerciale di riferimento almeno 3 mesi prima dell’inizio di tale Stagione Commerciale.~~

## **Art. 6.7 - Riassortimento in corso di stagione**

In coerenza a quanto esplicitato all'articolo 6.2 e nella Policy Ordini *sub* Allegato 9, nel corso della Stagione commerciale l’Affiliato potrà formalizzare, a propria integrale ed esclusiva discrezione e sulla base delle proprie esigenze, ulteriori Ordini di Acquisto tramite singoli ordinativi per riassortimento di Prodotti Contrattuali. L'accettazione di tali richieste di integrazione degli Ordini di Acquisto avverrà sulla

base delle effettive disponibilità di Benetton e dell'andamento del proprio magazzino appositamente costituito (il "**Magazzino**").

I Prodotti Contrattuali destinati a costituire il Magazzino per una determinata Stagione Commerciale e le quantità degli stessi messa a Magazzino per fare fronte ad eventuali richieste di riassortimento della rete degli Affiliati UCB saranno identificati in modo autonomo da Benetton sulla base del proprio *know-how*, della previsione delle vendite nonché dei trend di moda previsti e dell'andamento del mercato.

I Prodotti Contrattuali per i quali sarà prevista la possibilità di riassortimento in corso di stagione saranno comunicati contestualmente alla presentazione delle Collezioni Stagionali e, quindi ai sensi di quanto previsto dalla Policy Ordini e all'articolo 6.2 che precede, con congruo anticipo rispetto alla data entro la quale dovrà essere formalizzato il relativo Ordine di Acquisto.

#### D. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

##### MISURA 5: Modifica delle Condizioni Generali di Vendita

Nel Provvedimento di avvio (par. 17), questa rispettabile Autorità ha posto particolare attenzione ad alcune clausole contenute nell'ambito delle Condizioni Generali di Vendita poiché apparirebbero "*idonee a condizionare l'attività economica del franchisee alla volontà di Benetton*" ed in quanto tali contribuirebbero a integrare la fattispecie di abuso di dipendenza economica da parte di Benetton nei confronti del Segnalante.

Tali preoccupazioni, peraltro ribadite dagli Uffici nell'ambito delle interlocuzioni sino ad oggi intercorse, hanno in particolare avuto ad oggetto (i) i **termini di consegna con efficacia meramente indicativa** in favore di Benetton (art. 3 Condizioni Generali di Vendita); (ii) **il divieto di rifiuto della merce da parte dell'affiliato** (art. 4 Condizioni Generali di Vendita).

Nel Provvedimento di avvio è stata poi svolta una digressione in merito alla (iii) **limitazione di garanzia** sulla integrità e corrispondenza delle merci all'ordinato e le modalità di restituzione dei capi in eccesso o fallati (artt. 6 e 7 Condizioni Generali di Vendita).

Prima di entrare nel merito dei vari aspetti sollevati in relazione alle Condizioni Generali di Vendita, sul punto, sia consentito sottolineare come la Società, in ottica di semplificare e razionalizzare il testo e, dunque, rendere immediatamente fruibili tali previsioni, ha già trasposto nel corpo del Contratto standard le disposizioni di cui alle Condizioni Generali di Vendita, originariamente previste come autonomo allegato del Contratto standard di affiliazione.

Ciò premesso con riferimento alle clausole delle Condizioni Generali oggetto di attenzione da parte di codesta rispettabile Autorità si ritiene opportuno osservare, in via preliminare, quanto segue.

*i. Termini di consegna*

Con riferimento all'efficacia meramente indicativa dei termini di consegna (di cui all'art. 6.3 del Contratto standard, in precedenza art. 3 Condizioni Generali di Vendita) si rileva che è lo stesso legislatore che lascia alle parti del rapporto la possibilità di individuare, ex art. 1457 c.c., un termine essenziale in attuazione del principio dell'autonomia contrattuale ex art. 1322 c.c., da cui far dipendere il venir meno dell'utilità della prestazione in capo al creditore al fine di domandare la risoluzione del contratto. Peraltro la disposizione non conferisce a Benetton alcun tipo di eccessivo e ingiustificato vantaggio laddove affranca al criterio di ragionevolezza eventuali discostamenti dal termine indicato.

*ii. Il divieto di rifiuto della merce da parte dell'Affiliato*

Con riferimento al divieto di rifiutare la consegna (di cui all'art. 6.3 del Contratto Standard, in precedenza art. 4 delle Condizioni Generali di Vendita), la previsione mira solamente ad evitare che il *franchisee* immotivatamente possa sottrarsi ai suoi adempimenti, nel pieno rispetto del dettato della Suprema Corte che ha chiaramente affermato che "[i]l compratore ha il dovere di ricevere la cosa acquistata e di mettere così il venditore in grado di liberarsi dalla relativa obbligazione della consegna" Cass. civ., 21/03/1983, n. 1981. Peraltro la clausola ricalca il dettato codicistico di cui agli articoli 1206, 1218, 1453 c.c. Anche le conseguenti facoltà di Benetton di "domandare l'esecuzione del relativo contratto di compravendita, ovvero dichiararne la risoluzione totale o parziale" non assumono rilievo sul punto in quanto entrambe le previsioni sono del tutto in linea con le norme del Codice Civile sui contratti (rispettivamente, artt. 1453 e 1181 Codice Civile).

*iii. Sulla garanzia per vizi*

Per quanto attiene le preoccupazioni relative alla disciplina della garanzia sui vizi, le stesse sono state essenzialmente ricondotte all'assunto secondo cui vi sarebbero asseriti "ordinativi non sempre interamente controllati direttamente dal rivenditore" (Provvedimento di avvio. par. 6). A ben vedere Benetton riconosce alla controparte un regime più favorevole rispetto a quello previsto nella disciplina civilistica (*cf.* termine decadenziale di 15 giorni per la denuncia dei vizi di cui all'art. 6.5 dell'attuale Contratto standard).

Fatte tali premesse, quale **Misura 5**, Benetton si impegna a:

- rispettare i termini di consegna in via perentoria fatto salvo quanto previsto dagli artt. 1463 e 1464 del Codice Civile (**art. 6.3 del Contratto standard**);
- quanto al rifiuto delle consegne della Merce, ad applicare la mera disciplina codicistica precisando inoltre che in tal caso non è pregiudicata in alcun modo la facoltà del *franchisee* di esercitare i propri diritti derivanti dalla garanzia per i vizi della cosa venduta in qualità di acquirente (**art. 6.3 del Contratto standard**);
- mantenere anche per il futuro un termine decadenziale superiore alla previsione codicistica (*ex* art 1495 del Codice Civile) per denunciare i vizi della merce acquistata.

Le modifiche contrattuali relative alla **Misura 5** sono evidenziate in rosso nel seguente riquadro:

**6.3 Consegna dei Prodotti Contrattuali. Trasferimento della Proprietà e passaggio del Rischio:**

[...]

**Benetton si impegna a rispettare i termini di consegna, ovunque annotati indicati nel calendario commerciale ovvero concordati con l'Affiliato ponendo in essere gli sforzi richiesti secondo la dovuta diligenza. In caso di mancata o ritardata consegna della totalità o di parte della Merce ordinata, l'Affiliato avrà diritto a domandare la risoluzione totale o parziale della compravendita. Si applicano gli artt. 1463 e 1464 del Codice Civile. Rimane inteso che sino alla data di materiale consegna della Merce non decorreranno i termini di pagamento previsti dal presente Contratto.**

~~hanno per Benetton efficacia meramente indicativa; Benetton ha facoltà di anticipare o posticipare ragionevolmente la consegna della totalità o di parte delle Merci, senza che ciò costituisca, a favore dell'Affiliato, titolo per domandare la risoluzione totale o parziale della compravendita, né la corresponsione di risarcimenti o indennizzi, ovvero titolo ad invocare la responsabilità di Benetton a diverso motivo. La documentazione di trasporto e consegna ed in genere quella relativa alla Proposta di Acquisto si reputa validamente sottoscritta per conto dell'Affiliato da qualsiasi persona appaia addetta alla sua azienda, al suo esercizio commerciale o ad un suo punto di vendita, anche ove non munita di poteri di rappresentanza.~~

**Ove l'Affiliato rifiuti di ricevere, nel luogo di destinazione concordato, la consegna della totalità od anche di parte solamente delle Merci dal medesimo ordinate nel rispetto del presente contratto, troveranno applicazione gli artt. all'art. 1206, 1218, 1453 del Codice Civile, impregiudicati i diritti dell'Affiliato di cui ai successivi artt. 6.4 (Garanzia. Limiti) e 6.5 (Reclami. divieto di compensazione) e fermo restando il diritto di opporsi alla consegna di Prodotti diversi da quelli ordinati. Benetton potrà, a propria insindacabile scelta, domandare l'esecuzione del relativo contratto di compravendita ovvero dichiararne la risoluzione totale o parziale. Nell'uno e nell'altro caso, Benetton conserva titolo al risarcimento del danno. Viene espressamente esclusa ogni responsabilità di Benetton per rischi comunque derivanti da o inerenti la giacenza delle Merci.**

## E. LE FASI CONCLUSIVE DEL RAPPORTO

### **MISURA 6: Investimenti e acquisto degli arredi da parte di Benetton**

Il Provvedimento di avvio appare ravvisare un elemento di eccessivo squilibrio nelle condotte adottate al termine del rapporto negoziale in merito al possibile riacquisto degli arredi e altri beni di proprietà del *franchisee* funzionali all'allestimento del negozio.

La preoccupazione sembra sorgere dal fatto che, secondo l'Autorità, (i) tali arredi sarebbero funzionali all'allestimento dei soli negozi Benetton e implicherebbero investimenti ingenti, (ii) al termine del rapporto tali beni (e i relativi costi di investimento) resterebbero integralmente in capo al *franchisee* senza che gli stessi

possano essere riutilizzati in altri contesti (salvo Benetton eserciti la facoltà di riacquisto ad essa contrattualmente conferita ex art. 17.5 del Contratto standard).

Tale situazione sarebbe, asseritamente, idonea a determinare un sostanziale effetto di *lock-in* dell'affiliato.

Nel corso delle interlocuzioni con gli Uffici di questa rispettabile Autorità, Benetton ha ampiamente dimostrato come:

- il valore degli investimenti svolti ai fini dell'allestimento del negozio sia assolutamente contenuto, ragionevole e integralmente ammortizzabile dal *franchisee* stante la durata del rapporto;
- gli arredi, i corpi illuminanti ed i materiali impiegati per l'allestimento del Punto Vendita, sono riutilizzabili nell'esercizio di una attività commerciale presso lo stesso punto vendita anche se condotta sotto altri *brand* (questa circostanza è stata peraltro documentalmente provata proprio con riferimento al Segnalante);

Chiarito quanto sopra, Benetton si impegna a modificare l'attuale Contratto standard, prevedendo:

- la facoltà dell'Affiliato di richiedere a Benetton in caso di cessazione del rapporto di *franchising* il riacquisto, al valore corrente di mercato ed accollandosi i costi di rimozione e trasporto, degli arredi identificati dalle parti al momento della firma del Contratto standard o nel corso del rapporto;
- un allegato, concordato di volta in volta tra le parti ed eventualmente aggiornato nel corso del rapporto, nell'ambito del quale sono illustrati gli specifici beni che rientrano nel perimetro della clausola. Il Contratto standard prevedrà una illustrazione esemplificativa del concetto di arredi così da predeterminare i criteri sulla base di cui andrà redatto l'allegato.

In particolare, con riferimento al primo punto, all'art. 1 sarà introdotta la seguente definizione di arredi oggetto di acquisto al termine del rapporto:

**Art. 1**

[...]

**"Arredi ": si intendono i beni identificati all'Allegato 10 del presente Contratto (a titolo esemplificativo rientrano in questo concetto: gli espositori perimetrali e centrali, i corpi illuminanti, il banco cassa, gli specchi, gli accessori e gli arredi dei camerini, le scaffalature del magazzino e l'insegna).**

[...]

Con riferimento al secondo punto, Benetton si impegna a modificare gli articoli 17.5 e 17.6 del Contratto Standard nei termini che seguono:

~~**Art. 17.5 Su richiesta di Benetton, l'Affiliato dovrà vendere a Benetton gli arredamenti, i corpi illuminanti ed i materiali per il Punto Vendita di sua proprietà che caratterizzano il Concept Store UCB al valore di ammortamento oppure, se superiore, al valore di mercato.**~~



**Benetton, su richiesta dell’Affiliato, che dovrà essere formulata per iscritto dall’Affiliato entro 30 giorni dalla data di cessazione del rapporto, si impegna ad acquistare, al valore di mercato ed accollandosi i costi di rimozione e trasporto, gli Arredi identificati *sub* All. 10. In caso di disaccordo in merito al valore da attribuire agli Arredi oggetto dell’acquisto, la valutazione verrà effettuata da un perito terzo individuato di comune accordo tra le Parti o, laddove l'accordo non venga raggiunto nel termine di 15 giorni dalla data della richiesta di acquisto, dal Presidente dell'Ordine degli architetti del luogo in cui è sito il Punto Vendita.**

~~Art. 17. 6 Le spese di trasporto saranno a carico di Benetton, a meno che la cessazione del Contratto sia dovuta alla risoluzione dello stesso per fatto imputabile all’Affiliato, in questo caso le spese di trasporto saranno a carico dell’Affiliato~~

## **F. RECESSO PER L’AFFILIATO**

### **MISURA 7: Diritto per l’Affiliato di recedere dal contratto di Franchising**

Sebbene questa rispettabile Autorità non abbia sollevato specifiche contestazioni in merito nell'ambito del Provvedimento di avvio, la Società al solo scopo di sottolineare ulteriormente la flessibilità del rapporto e la totale autonomia dell’Affiliato oltre che l'agilità per lo stesso di uscire dal rapporto contrattuale in essere con Benetton quale **Misura 7**, si impegna a:

- modificare il Contratto standard (**art. 10**) riconoscendo al *franchisee*, decorso il primo anno di durata del rapporto, la facoltà di recesso con un preavviso di **solì 6 mesi**, a fronte del permanere dell’assenza del diritto di recesso per Benetton.

Le modifiche contrattuali di cui all'art. 10 relative alla **Misura 7** sono evidenziate in rosso nel seguente riquadro:

#### **ARTICOLO 10: DURATA E CONDIZIONI DI RINNOVO**

[...]

Ove una delle Parti non intenda rinnovare il Contratto alla prima scadenza, sarà tenuta a comunicare la sua intenzione all’altra parte con lettera raccomandata A/R, via PEC o via fax, da farsi pervenire **almeno sei (6) mesi prima della scadenza nel caso dell’Affiliato e** almeno dodici (12) mesi prima della scadenza **nel caso di Benetton.**

[...]

**In ogni caso, all’Affiliato, scaduto il primo anno di rapporto contrattuale avrà il diritto di recedere dal Contratto per qualsiasi ragione, dando - con lettera raccomandata A/R o via PEC - un preavviso scritto di almeno sei (6) mesi.**

[...]

\*\*\*

## 5.1 AMBITO E TEMPI DI IMPLEMENTAZIONE

Gli impegni presentati nei paragrafi relativamente alle modifiche contrattuali di cui alle **Misure** da 1 a 7 che precedono saranno implementati dalla Società sia nei contratti di futura sottoscrizione sia nei contratti in essere.

Con riferimento alle tempistiche:

- le modifiche contrattuali necessarie per predisporre un nuovo contratto standard da utilizzare nell'ambito dei futuri rapporti con gli Affiliati saranno implementate entro 60 giorni dalla data di notifica da parte dell'Autorità del provvedimento di accettazione degli impegni e di chiusura del procedimento;
- alla luce del numero dei contratti in essere e della relativa complessa attività di revisione e coordinamento, l'estensione delle modifiche contrattuali di cui alle Misure da 1 a 7 anche a tali contratti, per la loro durata residua, sarà implementata entro 9 mesi dalla data di notifica da parte dell'Autorità del provvedimento di accettazione degli impegni e di chiusura del procedimento;
- la *policy* di cui alla misura 3 sarà implementata e applicata (i) nei futuri rapporti con gli Affiliati entro 60 giorni dalla data di notifica da parte dell'Autorità del provvedimento di accettazione degli impegni e di chiusura del procedimento e (ii) in relazione ai rapporti in essere entro 9 mesi dalla data di notifica da parte dell'Autorità del provvedimento di accettazione degli impegni e di chiusura del procedimento - ciò in coerenza alle tempistiche sopra delineate;
- gli specifici impegni volti a mantenere lo *status quo*, - in particolare: i) non re-introduzione di disposizioni in materia di budget di cui alla Misura 2; ii) non introduzione di obblighi di acquisti minimi di cui alla Misura 3 e iii) mantenimento della previsione di termini decadenziali di maggior *favor* rispetto alla disciplina codicistica di cui alla Misura 5 - saranno efficaci dalla data di notifica da parte dell'Autorità del provvedimento di accettazione degli impegni e di chiusura del procedimento.

## 6. CONSIDERAZIONI CIRCA L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A FAR VENIRE MENO I PROFILI ANTICONCORRENZIALI OGGETTO DELL'ISTRUTTORIA

Le misure, proposte in un'ottica di massima apertura verso le preoccupazioni di questa Ill.ma Autorità, appaiono idonee a risolvere i dubbi manifestati in sede di Provvedimento di avvio per i seguenti motivi.

### **MISURA 1: Eliminazione dal modello contrattuale standard dell'attuale allegato 9 "Obblighi di pagamento dell'affiliato nei confronti di Benetton" e di ogni ulteriore riferimento ad esso e procedura di sospensione delle forniture in caso di inadempimento dell'Affiliato**

La misura in oggetto, rimuovendo integralmente ogni collegamento tra eventuali esposizioni debitorie pregresse dell'Affiliato, il riconoscimento delle stesse ed il contratto di Franchising, è in grado di neutralizzare le preoccupazioni dell'Autorità circa eventuali indebiti condizionamenti imposti al *franchisee* al momento della firma del Contratto standard ed una presunta insostenibilità genetica del nuovo rapporto di

franchising. L'introduzione, poi, di una procedura che chiarisce le modalità di sospensione delle forniture in caso di inadempimento dei pagamenti da parte dell'Affiliato migliora il livello di trasparenza dei processi operativi di Benetton a beneficio del *franchisee*.

### **MISURA 2: Eliminazione di ogni riferimento al budget nei rapporti contrattuali di franchising**

La misura chiarisce definitivamente l'assoluta libertà dell'Affiliato nella definizione del proprio budget di acquisto stagionale. L'esclusione di qualsivoglia partecipazione di Benetton nel percorso decisionale dell'Affiliato in punto di definizione del budget è idonea a neutralizzare la preoccupazione secondo cui tali budget rispecchiassero e/o rispecchino più che le esigenze dell'Affiliato, quelle del *franchisor*. L'eliminazione di qualsiasi riferimento al budget affronta e risolve le preoccupazioni espresse circa una eccessiva ingerenza di Benetton nelle scelte strategiche/commerciali del *franchisee* con conseguente incidenza negativa su flussi finanziari e la gestione dell'attività di quest'ultimo.

### **MISURA 3: Composizione degli ordini di acquisto interamente e unilateralmente da parte dell'Affiliato e relativa policy**

La misura si inserisce nello stesso solco della Misura 2: nuovamente viene valorizzata e sancita la piena discrezione e autonomia dell'Affiliato nella definizione dei propri Ordini di Acquisto. In particolare, la cristallizzazione di un percorso oggettivo e predeterminato esclude a priori la possibilità che - anche solo tramite influenze informali - Benetton possa orientare, a proprio beneficio, il comportamento commerciale dell'Affiliato o sia in grado di pregiudicarne l'autonomia di scelta.

In tal senso l'adozione di una *policy* per definire i vari passaggi del processo di acquisto e le relative tempistiche mirano ad ulteriormente migliorare il livello di trasparenza a beneficio del *franchisee*.

A ciò si aggiunge l'impegno a continuare a non prevedere, come già attualmente in essere, alcun obbligo di acquisto minimo in capo all'Affiliato.

### **MISURA 4: Eliminazione del sistema di riassortimento automatico e costituzione da parte di Benetton di una scorta di prodotti presso i propri magazzini per consentire il riassortimento da parte dei franchisee**

La misura, eliminando integralmente il sistema di riassortimento automatico, cristallizza l'impossibilità per Benetton di imporre asserite scelte commerciali a proprio vantaggio. Non solo, la costituzione da parte di Benetton di un proprio magazzino determinato sulla base delle proprie esperienze e della propria conoscenza dei vari *trends* della moda e del mercato consentirà, comunque, al *franchisee* di beneficiare del *know-how* e della visione strategica di Benetton attraverso l'implementazione di un sistema flessibile e rapido facilmente fruibile dal *franchisee* secondo le proprie effettive necessità.

In merito si osserva che la possibilità per il *franchisee* di accedere al magazzino predisposto da Benetton, sulla base del *know-how* e delle previsioni di vendita di quest'ultima, consentirà al *franchisee* di beneficiare dell'*expertise* di Benetton ma anche di ottenere il relativo riassortimento in tempi rapidi con la conseguente possibilità di potere effettuare numerosi successivi riassortimenti nel corso della stagione inoltrando più Ordini di Acquisto.

Infine, il fatto che la lista dei prodotti destinati a costituire il magazzino di riserva di Benetton per fare fronte ad eventuali richieste di riassortimento sia comunicata ai *franchisee* fin dal momento della presentazione della collezione costituisce poi un ulteriore elemento di trasparenza volto a consentire ai *franchisee* di determinare in piena libertà le proprie strategie commerciali.

E' evidente la flessibilità di un tale sistema per il *franchisee*.

#### **MISURA 5: Modifica delle Condizioni Generali di Vendita**

Le modifiche apportate alle Condizioni Generali di vendita mirano ad eliminare i dubbi espressi circa un possibile sbilanciamento di diritti ed obblighi in danno dei *franchisee* ed a ribadire la volontà di Benetton di aderire e rispettare gli ordinari principi civilistici nell'ambito dei rapporti con i propri *franchisee*.

#### **MISURA 6: Investimenti e acquisto degli arredi da parte di Benetton**

La nuova disposizione così redatta consente - in via definitiva - il superamento della preoccupazione di questa Autorità circa l'asserita esistenza di un effetto di *lock-in* determinato dall'incapacità degli Affiliati di recuperare gli investimenti intrapresi ai fini dell'allestimento dei negozi. La facoltà, riconosciuta al *franchisee*, di richiedere il riacquisto degli arredi nei termini contrattualmente definiti, di fatto, rimuove anche l'unica asserita barriera che impedirebbe la fuoriuscita dal sistema Benetton (stante l'assenza di obblighi di non concorrenza e la favorevole disciplina in punto di recesso).

#### **MISURA 7: Diritto per l'Affiliato di recedere dal contratto di Franchising**

La misura è tesa a confermare l'assoluta libertà e flessibilità dell'Affiliato di uscire dalla rete di Benetton, secondo termini e condizioni favorevoli, laddove ritenga ne sussistano i presupposti (al riguardo si sottolinea l'asimmetria dei diritti a beneficio dell'Affiliato: recesso senza causa con 6 mesi di preavviso mentre Benetton non ha la possibilità di recedere senza causa dal rapporto).

\*\*\*

La Società confida che gli impegni suddetti siano idonei a dirimere le perplessità espresse dall'Autorità nell'ambito del Provvedimento di avvio.

\*\*\*

**PS12286 - FACILE RISTRUTTURARE-PROBLEMI VARI**

*Allegato al provvedimento n. 30350*

Via delle Quattro Fontane 20, 00184 Roma  
T + 39 06 478751 F + 39 06 4871101

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI TUTELA DEL CONSUMATORE**

VERSIONE DEFINITIVA E NON CONFIDENZIALE

Proposta di impegni presentata da Facile Ristrutturare S.p.A.

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

I presenti impegni si riferiscono al procedimento n. PS/12286 ("**Procedimento**"). La comunicazione di avvio del Procedimento ("**Comunicazione di Avvio**") è stata ricevuta il 14 aprile 2022 da Facile Ristrutturare S.p.A..

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

*Ragione o denominazione sociale dell'impresa (cognome e nome nel caso di persona fisica):*

Facile Ristrutturare S.p.A. ("**Facile Ristrutturare**" o "**Società**")

*Sede legale:*

Roma (RM), Via Tiburtina, 1227, CAP 00131.

3. PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

In data 14 aprile 2022, l'AGCM ha notificato l'avvio del procedimento ("**Comunicazione di Avvio**") nei confronti di Facile Ristrutturare al fine di verificare l'eventuale violazione degli artt. 21 e 22 del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("**Codice del Consumo**").

Secondo la Comunicazione di Avvio, Facile Ristrutturare avrebbe diffuso tramite il suo sito internet <https://www.facileristrutturare.it>, "*comunicazioni commerciali ingannevoli e omissive sul servizio di ristrutturazione "chiavi in mano" di immobili residenziali, non informando i consumatori su diversi costi-extra e prestazioni non compresi nel preventivo di spesa proposto*" (§ 2, Comunicazione di Avvio).

In particolare, Facile Ristrutturare avrebbe presentato il proprio servizio "*chiavi in mano*" proponendosi quale "*interlocutore unico*" del cliente, consentendo a quest'ultimo di concentrarsi

esclusivamente sui propri “*desideri*” o “*esigenze*”, a fronte di un “*servizio trasparente da prezzi e tempi certi*” (cfr. §§ 4 e 5, Comunicazione di Avvio).

Nonostante ciò, secondo l’Autorità, “*dal prezzo del servizio prospettato dal professionista resterebbero esclusi alcuni costi e attività necessari per la ristrutturazione*”, posto che, soltanto alla sottoscrizione del contratto di appalto, “*il consumatore sarebbe informato che alcune prestazioni e voci di costo sono escluse dal servizio e a suo esclusivo carico*” (cfr. § 7, Comunicazione di Avvio).

Da ultimo, Facile Ristrutturare promuoverebbe all’interno dell’*home page* del proprio sito, l’immediato ottenimento dello “*Sconto in fattura IMMEDIATO 50%*” nonostante, per la sua applicazione, sia necessario il soddisfacimento dei requisiti previsti dalla normativa tributaria (§ 10, Comunicazione di Avvio).

#### 4. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

##### 4.1 INTERVENTI SULLA *HOME PAGE* DEL SITO WEB

Come indicato nella Risposta, attraverso la propria interfaccia innovativa, la Società tenta di agevolare il più possibile il consumatore nella comprensione dei costi minimi del servizio di ristrutturazione e, nell’ottica di massima semplificazione – attraverso l’inserimento delle caratteristiche essenziali della propria abitazione – fornisce una stima preliminare del costo del servizio, avendo cura di indicare i costi inclusi ed esclusi, cosicché il consumatore possa valutare se il servizio offerto da Facile Ristrutturare possa essere di suo interesse.

Ciononostante, al fine di rendere ancora più chiare ed esaustive le informazioni relative al servizio “*chiavi in mano*”, la Società intende apportare alcune modifiche al proprio sito web (<https://www.facileristrutturare.it>), da un lato, adottando nuovi accorgimenti grafici che mettano in evidenza le informazioni rilevanti, dall’altro integrando il *set* informativo a disposizione del consumatore, nell’ottica di potenziare la trasparenza dei propri *claim*.

In particolare, la Società intende:

- a) onde eliminare qualsivoglia rischio di ambiguità per il consumatore, precisare che il preventivo ottenuto ad esito della compilazione della maschera disponibile sul sito internet ha natura non definitiva, rinominandolo “*preventivo preliminare*”, così da rendere ancora più chiaro per il consumatore che si tratta di un documento contenente una stima indicativa dei costi di ristrutturazione dell’immobile;

- b) introdurre un *disclaimer* (i) in calce alla “maschera di configurazione” sulla *home page* del sito e (ii) all’interno della pagina dedicata al configuratore, volto a precisare che il preventivo preliminare non può considerarsi quale costo effettivo della ristrutturazione, che potrà essere definito solo ad esito del sopralluogo;
- c) evidenziare, all’interno del preventivo preliminare trasmesso via *mail* al cliente, con una maggiore evidenza grafica e con maggiore dettaglio, le voci di spesa; a tal fine, il documento inoltrato conterrà l’indicazione di tutte le voci escluse (con la precisazione di quelle che – laddove il consumatore lo richiedesse – potranno essere affidate ad un *partner* di Facile Ristrutturare) e di tutte le voci incluse nel preventivo preliminare;
- d) inserire, all’interno della maschera per l’inserimento degli elementi essenziali dell’immobile interessato dalla ristrutturazione, un apposito *link* – intitolato “*Scopri come funziona la procedura*” – che condurrà il consumatore ad un’apposita pagina dedicata alla “*Ristrutturazione Appartamento*” (come revisionata ai sensi del punto 4.4);
- e) fino a quando sarà in vigore l’incentivo statale relativo allo sconto in fattura del 50% inserire, in corrispondenza del *claim* “sconto in fattura IMMEDIATO 50%” un *link* che rinvii alla pagina dedicata alla “*Ristrutturazione Appartamento*” (come revisionata ai sensi del punto 4.4).

Fermo restando che l’impostazione del sito web rimarrà aderente ai criteri sopra individuati, la Società si riserva di apportare eventuali modifiche grafiche rispetto all’esemplificazione che si produce sub **Allegato 1**.

#### 4.2 INTERVENTI SULL’INTERFACCIA CON IL CONSUMATORE NEGLI *STORE* FISICI

In secondo luogo, al fine di allineare l’informativa che verrà garantita tramite il portale *web* a quella fornita direttamente dal personale di Facile Ristrutturare presso gli *store* fisici – che costituiscono, come detto, i due canali di primo contatto con il consumatore – Facile Ristrutturare s’impegna ad adottare delle Linee Guida (“**Linee guida per gli store fisici**”) che assicurino il medesimo livello di trasparenza che verrà garantito tramite il sito *web*.

In particolare, le Linee guida per gli *store* fisici prevedranno un obbligo a carico dei rappresentanti della Società di informare i consumatori in merito alle seguenti circostanze:

- a) il “*preventivo preliminare*” – reso sulla base delle caratteristiche essenziali dell’abitazione – costituisce il costo meramente indicativo della ristrutturazione, tenuto conto che quest’ultimo potrà essere definito solo ad esito del sopralluogo;
- b) quali siano le attività incluse ed escluse dal preventivo preliminare dei costi effettuata in tale fase. A tal fine, il documento consegnato al cliente, oltre a dover rinviare – mediante apposita



indicazione in calce allo stesso – al *link* della pagina dedicata alla procedura per la “*Ristrutturazione Appartamento*” (come revisionata ai sensi del punto 4.4), conterrà in un riquadro di colore “rosso” – affiancato da una X – le voci escluse (precisando quelle che – laddove il consumatore lo richiedesse – potranno essere affidate ad un *partner* di Facile Ristrutturare) e in un riquadro “verde” – affiancato da un ✓ – quelle incluse nel preventivo preliminare;

- c) fino a quando sarà in vigore l’incentivo statale relativo allo sconto in fattura del 50%, che lo “sconto in fattura IMMEDIATO 50%” è subordinato al possesso dei requisiti previsti della normativa tributaria, i quali verranno contestualmente descritti e spiegati al consumatore.

#### 4.3 INTERVENTI IN SEDE DI DEFINIZIONE DEL PREVENTIVO A SEGUITO DEL SOPRALLUOGO

Come già evidenziato nella Risposta, una volta trasmesso il “*preventivo preliminare*” al Cliente, quest’ultimo, laddove sia effettivamente interessato al servizio, potrà richiedere, in via del tutto gratuita e senza sottoporsi ad alcun tipo di vincolo, l’intervento di un architetto al fine di predisporre un preventivo dettagliato. All’esito del sopralluogo, Facile Ristrutturare procederà alla stesura di una progettazione non esecutiva, mediante la definizione della planimetria, e il relativo capitolato d’appalto.

È evidente, dunque, che solo al termine di tale attività – resa possibile attraverso una presa visione dei locali potenzialmente interessati dalla ristrutturazione e delle specifiche richieste del consumatore – la Società è in grado di fornire al Cliente un preventivo dettagliato.

A tal fine, Facile Ristrutturare s’impegna a rafforzare la struttura informativa del preventivo redatto ad esito del sopralluogo in modo tale da rendere più evidente e immediate le voci di costo incluse ed escluse dal servizio di ristrutturazione reso dalla Società.

In particolare, Facile Ristrutturare si impegna, all’interno del preventivo, a:

- conferire maggiore rilevanza grafica alle prestazioni escluse dal servizio di ristrutturazione offerto dalla Società, alle quali, di conseguenza, il consumatore dovrà provvedere autonomamente (eventualmente, avvalendosi dei *partner* di Facile Ristrutturare);
- indicare – mediante apposito *disclaimer* da porre in calce al preventivo – che il costo totale del servizio di ristrutturazione potrà variare in caso di modifiche alla progettazione iniziale concordata con il consumatore e/o di spese aggiuntive derivanti da circostanze non prevedibili al momento di effettuazione del sopralluogo e rilevabili solo in sede di esecuzione dei lavori.

#### 4.4 INTERVENTI SULLA PAGINA “RISTRUTTURAZIONE APPARTAMENTO” DEL SITO WEB

Al fine di promuovere una maggiore trasparenza del servizio offerto, la Società intende modificare la pagina dedicata alla “Ristrutturazione Appartamento” del proprio sito web (<https://www.facileristrutturare.it/servizi/ristrutturazione-appartamento/>).

In particolare, Facile Ristrutturare s’impegna a rivedere il contenuto della pagina, prevedendo (a) un’illustrazione, di facile consultazione, della procedura, attraverso una *timeline* che indichi i passaggi previsti prima della sottoscrizione del contratto e quelli successivi alla stessa, individuando anche le relative tempistiche; (b) un’indicazione puntuale e analitica delle voci di costo escluse/incluse nel preventivo, con la precisazione che – ove il consumatore lo desidera – potrà affidarsi ai *partner* della Società e (c) fino a quando sarà in vigore l’incentivo statale relativo allo sconto in fattura del 50%, una sezione dedicata allo “sconto in fattura IMMEDIATO 50%”, volto ad indicare i requisiti della legge tributaria ai quali esso è subordinato.

Tale pagina sarà accessibile anche tramite un apposito *link*, recante la dicitura “Scopri come funziona la procedura” e posizionato, (a) all’interno della maschera *web* per l’inserimento dei dati dell’appartamento, (b) nella mail trasmessa al cliente a seguito del preventivo preliminare generato via *web*, (c) in calce alla documentazione trasmessa a valle dell’incontro presso gli *store* fisici, sia qualora essa sia trasmessa nel formato elettronico (via e-mail) che nel formato cartaceo e (d) nel preventivo trasmesso al cliente all’esito del sopralluogo con l’architetto.

#### 4.5 REVISIONE DELLA SEZIONE “FAQ” DEL SITO WEB

Alla luce di quanto indicato, Facile Ristrutturare intende modificare anche la sezione “FAQ” del proprio sito web, integrandola con le informazioni indicate sopra.

In particolare, la Società – al fine di recepire le integrazioni di cui agli impegni precedenti – intende:

- inserire una nuova FAQ con riferimento agli *step* della procedura prima della firma del contratto;
- inserire una nuova FAQ con riferimento ai servizi inclusi/esclusi dal preventivo preliminare e/o dal preventivo dettagliato reso all’esito del sopralluogo;
- modificare la FAQ relativa a “Cosa significa il servizio “chiavi in mano”?”, specificando che, per quanto concerne i lavori esclusi dal servizio, il consumatore dovrà provvedervi autonomamente ovvero – laddove lo desidera – appoggiarsi ad uno dei *partner* della Società;

- modificare la FAQ relativa a “*Come funziona lo sconto in fattura?*”, specificando che l'erogazione dello stesso è subordinato al possesso dei requisiti di cui alla legge tributaria;
- modificare la FAQ relativa a “*Cosa è compreso nella cifra di € 299,00 al metro quadro?*”, specificando che, oltre all'IVA e i materiali di finitura, non sono inclusi i servizi di progettazione esecutiva, di sorveglianza dei cantieri, di svolgimento delle pratiche amministrative, la direzione dei lavori e i costi di gestione della pratica “sconto in fattura” (es. compensi richiesti dagli istituti di credito);
- modificare le FAQ relative a “*Chi è l'interlocutore unico del servizio chiavi in mano*” e “*Qual è il ruolo dell'interlocutore unico in Facile Ristrutturare*”, specificando che, ove richiesto dalla tipologia delle opere commissionate, potrebbe rendersi necessaria la presenza di ulteriori attività Professionali (quali il coordinatore della sicurezza ed il direttore dei lavori), che sono estranee al servizio offerto da Facile Ristrutturare.

#### **4.6 REVISIONE DEL MODELLO DI CONTRATTO DI APPALTO SOTTOSCRITTO TRA FACILE RISTRUTTURARE E IL CONSUMATORE**

Ad ulteriore dimostrazione della massima attenzione riservata da Facile Ristrutturare ai consumatori, la Società si impegna ad aggiornare il modello di contratto di appalto attualmente in uso, revisionando alcune clausole in senso maggiormente favorevole al consumatore.

Tale aggiornamento, che riguarderà sia il modello contrattuale per i clienti che richiedono di usufruire dello sconto in fattura del 50% (“**Contratto con sconto in fattura**”), sia il modello contrattuale base senza sconto in fattura del 50% (“**Contratto base**”), sarà realizzato alla luce dei seguenti criteri:

- maggiore chiarezza nella formulazione della clausola relativa alla penale dovuta da Facile Ristrutturare al Cliente in caso di ritardata consegna dei lavori (art. 7 del contratto sconto in fattura e del contratto standard);
- modifica, in senso più favorevole al consumatore, della clausola relativa al prezzo dell'appalto contenuta nel Contratto con sconto in fattura (cfr. art. 8 del Contratto con sconto in fattura), subordinando il pagamento del saldo dei lavori alla verifica ed attestazione dell'esecuzione del 50% dei lavori. Si tratta, peraltro, della modalità di pagamento conforme agli stringenti chiarimenti applicativi resi di recente dall'Agenzia delle Entrate con Circolare 19/E del 27 maggio 2022;
- maggiore chiarezza sulle conseguenze derivanti per il consumatore in caso di mancato riconoscimento, da parte dell'Agenzia delle Entrate, dei benefici fiscali previsti dalla

normativa sullo sconto in fattura, fermo restando che – come già chiarito nella risposta alla richiesta di informazioni del 19 maggio u.s. – allo stato non risultano posizioni di clienti che, ad esito delle verifiche da parte dell'Agenzia delle Entrate, si sono visti revocare il beneficio fiscale (cfr. art. 8 del Contratto con sconto in fattura);

- maggior chiarezza sul ruolo di Facile Ristrutturare in relazione alle forniture per l'esecuzione delle opere acquistate dal consumatore presso le imprese terze, incluse le imprese partner della Società (cfr. art. 16 del contratto con sconto in fattura e art. 15 del contratto base);
- maggior chiarezza sulle conseguenze a carico del consumatore in caso di mancato accordo con Facile Ristrutturare sui costi connessi alle modifiche necessarie al Capitolato, ossia non conosciute o conoscibili al momento dei sopralluoghi preliminari (cfr. art. 18 del Contratto con sconto in fattura e art. 17 contratto base);
- allineamento delle clausole relative alla risoluzione dell'Appaltatore e del Committente, con la precisazione, in entrambi i casi, che si potrà invocare la risoluzione del contratto solo in caso di gravi inadempimenti (cfr. art. 21 del Contratto con sconto in fattura e art. 20 del Contratto base);
- riformulazione della clausola relativa al foro competente in caso di controversie tra Facile Ristrutturare e il consumatore, in linea con quanto previsto dall'art. 66 *bis* del Codice del Consumo (art. 28 del Contratto con sconto in fattura e art. 27 del Contratto base).

Per maggiori dettagli rispetto al contenuto delle modifiche si rinvia all'**Allegato 2**, contenente un raffronto tra la formulazione attuale e quella futura delle clausole oggetto dell'impegno.

#### 4.7 TEMPORISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

Facile Ristrutturare s'impegna a modificare, alla luce di quanto indicato sopra, tutte le informazioni precontrattuali contenute nei propri documenti informativi e sul proprio sito *web* aventi ad oggetto il servizio "*chiavi in mano*".

Ferma restando la possibilità per Facile Ristrutturare di modificare i propri modelli contrattuali e l'informativa resa ai consumatori tramite il proprio sito internet in ragione delle possibili evoluzioni del modello di business della Società e degli sviluppi della propria offerta commerciale, gli impegni sopra descritti sono assunti a tempo indeterminato e saranno attuati entro **30 giorni** dalla notifica del provvedimento di chiusura dell'istruttoria nei confronti di Facile Ristrutturare adottato i sensi dell'art.

27, co. 7 del Codice del Consumo, ad eccezione dell'impegno n. 4.6, che verrà implementato nei prossimi 60 giorni, a prescindere dall'eventuale accettazione degli impegni.

#### 4.8 CLAUSOLA DI REVISIONE

Facile Ristrutturare si riserva il diritto di chiedere la revisione degli Impegni nel caso in cui cambiamenti nel quadro normativo o regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o attività di commercializzazione o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata ovvero la cessazione di uno o più degli Impegni.

#### 5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

Si ritiene che gli impegni nel caso di specie siano pienamente ammissibili ed idonei, essendo peraltro connotati da uno specifico "quid pluris".

Sotto il profilo dell'**ammissibilità** è noto che l'Autorità nel valutare le proposte di impegni trovi un limite, normativamente previsto (art. 27, comma 7 del Codice del Consumo) nei soli casi di "*manifesta scorrettezza e gravità*" della pratica commerciale.

Nella Comunicazione di Avvio la pratica in questione non viene definita come "*manifestamente grave e scorretta*" e come tale già di per sé suscettibile di essere ammessa alla procedura impegni.

Inoltre, va ricordato che la quantificazione degli addebiti resa nella Comunicazione di avvio possiede necessariamente un carattere provvisorio, stante "*l'incompletezza del quadro cognitivo e valutativo*"<sup>1</sup> di cui dispone l'Autorità nella fase iniziale del procedimento. Un compiuto apprezzamento della pratica commerciale contestata, anche in ordine alla eventuale manifesta scorrettezza e gravità della stessa, richiede difatti un "*grado di esaustività valutativa che postula (...) il necessario completamento*" dell'*iter* procedimentale<sup>2</sup>.

Conseguentemente, non si può ritenere che quanto rappresentato nella Comunicazione di avvio sui possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale comporti alcuna preclusione giuridica rispetto ad una valutazione di ammissibilità degli impegni.

Ciò vale a maggior ragione nel caso di specie, se si considera che la Comunicazione di avvio si limita a contestare a Facile Ristrutturare una mera pratica commerciale scorretta ingannevole, senza

---

<sup>1</sup> In tal senso, si veda Tar Lazio, Sez. I, 5 giugno 2012, n. 5277.

<sup>2</sup> *Id.*

imputare alla stessa alcuna condotta potenzialmente aggressiva, ai sensi degli artt. 24-26 del Codice del Consumo<sup>3</sup>. Pertanto, non risulta neppure integrato “*quel profilo di irrefutabile gravità della pratica commerciale che preclude ex lege l'accettazione degli impegni proposti in quanto in una scala di offensività delle condotte commerciali scorrette, le [sole] pratiche aggressive [...] assurgono ad un grado particolarmente elevato di oggettiva anti giuridicità (Consiglio di Stato 15/1104, TAR Lazio 09/8673)*”<sup>4</sup>.

Alla luce di tali considerazioni, la presentazione di impegni appare nel caso di specie certamente ammissibile.

Quanto all'**idoneità**, la Società ritiene che le misure proposte siano pienamente idonee in relazione ai profili contestati nella Comunicazione di Avvio, conferendo un significativo valore aggiunto in termini di tutela dei consumatori.

Come noto, grazie alle numerose agevolazioni fiscali che il Governo italiano ha varato nell'ultimo periodo al fine di rilanciare l'economia nazionale, molti consumatori stanno valutando ristrutturazioni edilizie, affidandosi spesso a società specializzate nella ristrutturazione “chiavi in mano” le quali – tuttavia – sponsorizzano il proprio servizio in maniera assolutamente disomogenea: si registra in particolare una totale assenza di uno standard informativo minimo rispetto ai *claim* degli operatori in materia di procedura per la definizione del preventivo, costi inclusi/esclusi dal servizio di ristrutturazione rispetto al prezzo al metro quadro, condizioni in merito all'erogabilità dello sconto in fattura, etc<sup>5</sup>.

In tal senso, gli impegni di Facile Ristrutturare – oltre ad incrementare la trasparenza verso i propri clienti – potranno definire di un nuovo *standard* nelle comunicazioni commerciali aventi ad oggetto la promozione dei servizi di ristrutturazione cd. “*chiavi in mano*”, caratterizzato dalla presentazione di un'informazione più completa da un punto di vista:

---

<sup>3</sup> È noto, infatti, come le pratiche commerciali scorrette aggressive siano caratterizzate da una valenza e da un disvalore ben più ampi rispetto alle pratiche commerciali scorrette ingannevoli (cfr. Cons. Stato, Sez. VI, 16 marzo 2018, n. 1670, Cons. Stato, Sez. VI, 20 giugno 2012, n. 3588, che conferma TAR Lazio, Sez. I, 18 gennaio 2011, n. 448; TAR Lazio, Sez. I, 25 gennaio 2011, n. 732).

<sup>4</sup> In tal senso, A. Leone, in Marchetti-Ubertazzi, *Commentario Breve alle Leggi su proprietà intellettuale e concorrenza*, Vicenza, 2016, pag. 2716.

<sup>5</sup> Confrontando molteplici sistemi di preventivazione adottati dagli operatori del mercato, infatti, è stato possibile verificare come ciascuna società operi in maniera del tutto autonoma e differente dalle altre: *i)* in alcuni casi, i professionisti si limitano a fornire un preventivo telefonico basato su alcune sommarie informazioni raccolte *live* dal cliente; *ii)* in altri casi, il preventivo è realizzato esclusivamente in *store* o durante il sopralluogo, senza che al cliente sia fornita alcuna informazione preliminare sui possibili costi rischiando così, peraltro, che il cliente incorra nell'effetto “aggancio” che l'appuntamento potrebbe produrre; *iii)* altri operatori, invece, similmente a Facile Ristrutturare, forniscono una stima iniziale con l'invio di un preventivo preliminare al cliente: anche la struttura di tali preventivi e le informazioni in essi fornite non è tuttavia omogenea, sia rispetto alla rappresentazione dello sconto in fattura, sia relativamente a costi esclusi o inclusi nel preventivo.

- contenutistico, ad esempio, con riferimento alle attività incluse/escluse dal servizio, alla procedura che interessa la ristrutturazione, alla prospettazione delle variabili che incidono sul costo finale, alle condizioni alle quali è subordinato l'erogazione dello sconto del 50% in fattura;
- grafico, conferendo maggiore enfasi ai costi inclusi ed esclusi dal preventivo preliminare.

La definizione di uno standard di mercato - tramite l'accettazione degli Impegni - appare particolarmente rilevante, tenuto conto che il settore dell'edilizia (e dunque anche i servizi di ristrutturazione) continuerà a crescere grazie alla proroga degli incentivi governativi: gli sconti in fattura del 50% relativi alle attività di ristrutturazione, con la Legge di Bilancio 2022, sono infatti già stati estesi fino al 31 dicembre 2024 ed inoltre il Legislatore ha annunciato di voler prorogare le agevolazioni fiscali in materia edile.

Quanto poi al contenuto delle singole misure, si osserva quanto segue:

- **l'impegno sub 4.1** consente di incrementare il livello di trasparenza e di completezza dell'informativa resa nei confronti dei consumatori sulla home page del sito *web*. Esso infatti: *i)* evidenzia al consumatore che la "maschera di configurazione" permette di ricostruire soltanto un'indicazione preliminare del costo del servizio di ristrutturazione e non un preventivo definitivo e dettagliato, rinviando, laddove il consumatore sia interessato a maggiori informazioni, agli *step* della procedura "*chiavi in mano*"; *ii)* mette in luce le voci di costo incluse o escluse nel preventivo preliminare, agevolandone la lettura e promuovendo – già dalla prima interazione con la Società – la massima trasparenza.
- **l'impegno sub 4.2** consente di raggiungere il medesimo livello di trasparenza e completezza dell'informativa resa nei confronti dei consumatori anche all'interno del secondo canale di interazione con la clientela, consistente negli *store* fisici. Le Linee guida per gli *store* fisici permetteranno alla clientela di usufruire di un'informativa completa, funzionale a comprendere, anche laddove il consumatore desideri interfacciarsi direttamente con un rappresentante della Società, se il servizio di ristrutturazione offerto possa essere di suo interesse;
- **l'impegno sub 4.3** costituisce il riflesso degli obblighi informativi presenti negli impegni *sub* 4.1 e 4.2 e dunque permette al consumatore – anche nella fase successiva al sopralluogo (e dunque quando si hanno maggiori elementi per la definizione del costo) di poter ponderare con maggiore consapevolezza la scelta di avvalersi del servizio della Società;

- **l'impegno sub 4.4** intende riportare all'interno di un'unica pagina web gli elementi informativi che possano risolvere i più comuni dubbi del consumatore interessato al servizio di ristrutturazione: a tal fine, la pagina – rivista con le indicazioni di cui sopra – permetterà anche ai consumatori che si interfacciano con la Società tramite il sito *web* e che non abbiano attivato la procedura funzionale all'acquisizione del preventivo, di prendere visione delle condizioni del servizio di ristrutturazione;
- **l'impegno sub 4.5** consente, nell'ottica di massima semplificazione, di riportare delle sezioni di carattere riassuntivo – espressione dei dubbi più frequenti della clientela – e potenziare il prospetto informativo nei riguardi del consumatore, in modo tale che quest'ultimo possa avere a disposizione tutte le informazioni rilevanti in merito al funzionamento del servizio;
- **da ultimo, l'impegno sub 4.6** interviene sui modelli di contratto di appalto utilizzati dalla Società, prevedendo un aggiornamento di alcune clausole in senso più favorevole al consumatore, tenuto conto anche di quanto evidenziato da alcuni segnalanti.

\* \* \*

Le misure oggetto degli Impegni presentano un visibile e concreto valore aggiunto al fine di garantire la massima protezione dei consumatori e rappresentano un notevole sforzo – caratterizzato da oneri tecnici ed implementativi non trascurabili per Facile Ristrutturare – nell'ottica della sempre massima attenzione e cura verso la propria clientela, nonché della diligente e proattiva collaborazione con l'Autorità. Nonostante Facile Ristrutturare confidi nella correttezza della propria condotta, sempre rispettosa della normativa e regolamentazione vigente, anche con riguardo a quanto oggetto del Procedimento, si ritiene che gli impegni proposti risultino suscettibili di superare pienamente gli specifici profili di presunta scorrettezza contestati nella Comunicazione di Avvio.

\* \* \*

Roma, 25 luglio 2022

Avv. Piero Fattori

Avv. Eugenio Calvelli

Avv. Andrea Pezza

Avv. Elisa Luna Scimeca



# 1) Interventi sulla home page (i)

IMPEGNO 4.1

Nuova denominazione del preventivo: «**preventivo preliminare**»

Introduzione disclaimer sulla provvisorietà dei costi

Sostituzione di «**vai al preventivo**» con «**calcola**»

**CALCOLA IL TUO PREVENTIVO PRELIMINARE\***

Superficie | Bagni ▾ | Città | **CALCOLA**

\* Il preventivo generato dalla presente maschera ha carattere preliminare. Solo ad esito dell'eventuale sopralluogo gratuito Facile Ristrutturare sarà in grado di definire con maggiore precisione il costo dell'intervento di ristrutturazione.

**Addetti**  
10.000

**Architetti e Progettisti**  
1.200

**Cantieri conclusi**  
25.000

Sconto in **FATTURA**  
CONTROLLA I REQUISITI DI LEGGE  
**50%**  
Fino al 30.6.2022

Inserimento pulsante «**controlla i requisiti di legge**»

# 1) Interventi sulla home page (ii)

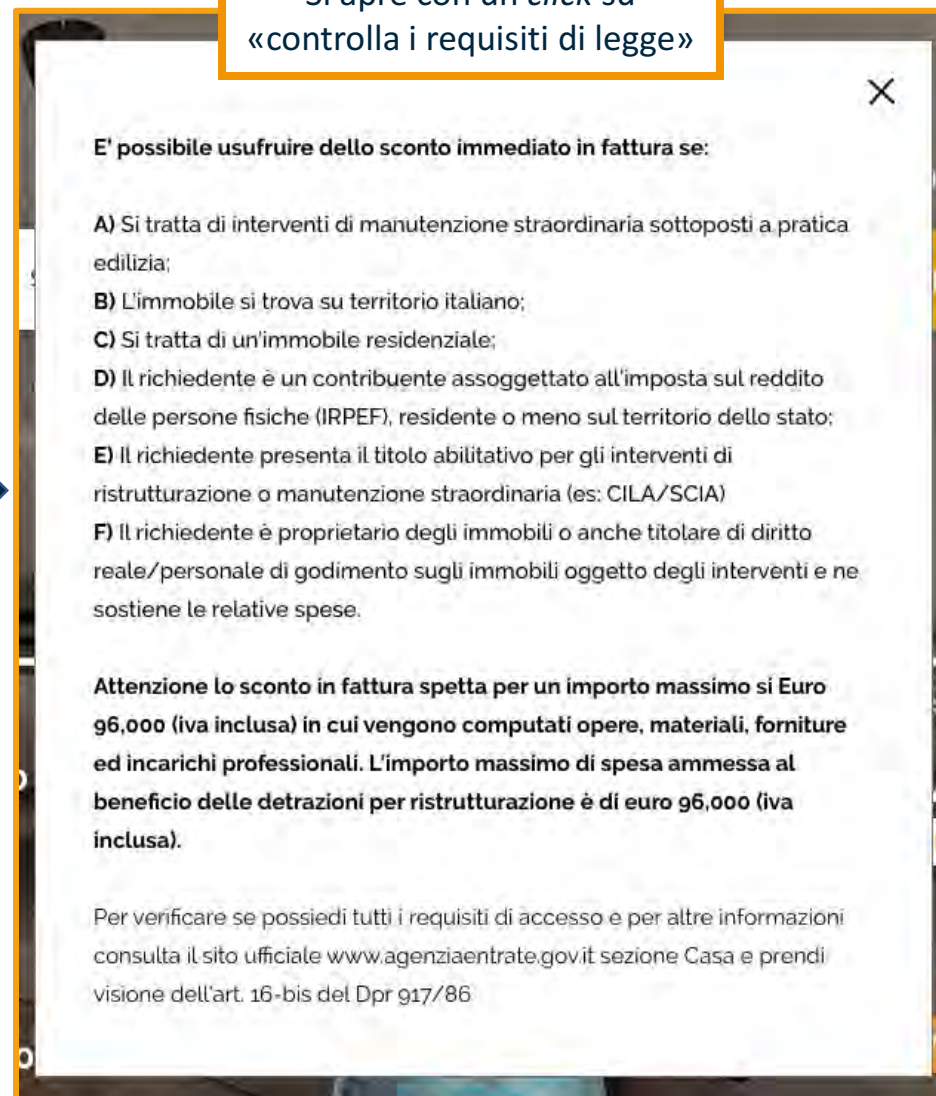
IMPEGNO 4.1



Sconto in  
**FATTURA**  
CONTROLLA I REQUISITI DI LEGGE  
**50%**

Nuova  
Informativa

Si apre con un *click* su  
«controlla i requisiti di legge»



E' possibile usufruire dello sconto immediato in fattura se:

- A) Si tratta di interventi di manutenzione straordinaria sottoposti a pratica edilizia;
- B) L'immobile si trova su territorio italiano;
- C) Si tratta di un'immobile residenziale;
- D) Il richiedente è un contribuente assoggettato all'imposta sul reddito delle persone fisiche (IRPEF), residente o meno sul territorio dello stato;
- E) Il richiedente presenta il titolo abilitativo per gli interventi di ristrutturazione o manutenzione straordinaria (es: CILA/SCIA)
- F) Il richiedente è proprietario degli immobili o anche titolare di diritto reale/personale di godimento sugli immobili oggetto degli interventi e ne sostiene le relative spese.

**Attenzione lo sconto in fattura spetta per un importo massimo di Euro 96,000 (iva inclusa) in cui vengono computati opere, materiali, forniture ed incarichi professionali. L'importo massimo di spesa ammessa al beneficio delle detrazioni per ristrutturazione è di euro 96,000 (iva inclusa).**

Per verificare se possiedi tutti i requisiti di accesso e per altre informazioni consulta il sito ufficiale [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) sezione Casa e prendi visione dell'art. 16-bis del Dpr 917/86

# 1) Interventi sulla pagina del configuratore

IMPEGNO 4.1

1 Dati dell'immobile

2 Dati anagrafici

3 Accettazione privacy

Inserimento  
disclaimer

(i) Il preventivo generato ad esito dell'inserimento dei dati richiesti ha carattere preliminare. Solo ad esito dell'eventuale sopralluogo gratuito, Facile Ristrutturare sarà in grado di definire con maggiore precisione il costo effettivo dell'intervento di ristrutturazione anche in funzione .....

Tempo stimato per la compilazione **60 secondi**

Indica la superficie\*

Numero di bagni

Controsoffitti?

Condizionatori?

Impianti da rifare?

Elettrico

Idraulico

Gas

Termoidraulico

STEP PRECEDENTE

STEP SUCCESSIVO

Link che conduce alla rinnovata sezione  
«Ristrutturazione appartamento» (impegno 4.4)

[scopri](#) come funziona la procedura

## I DATI DEL TUO IMMOBILE

MQ APPARTAMENTO **100**

N. BAGNI **2**

MQ CONTROSOFFITTO -

N. CONDIZIONATORI -

IMPIANTO GAS **NO**

IMPIANTO ELETTRICO **NO**

IMPIANTO IDRAULICO **NO**

IMPIANTO TERMOIDRAULICO **sì**

**CIAO NOME,  
IL TUO PREVENTIVO PRELIMINARE\* È:**

**€ 16.911,50\*\***

*\*Il preventivo generato ad esito dell'inserimento dei dati richiesti ha carattere preliminare.  
Solo ad esito dell'eventuale sopralluogo gratuito, Facile Ristrutturare sarà in grado di definire con maggiore precisione il costo effettivo dell'intervento di ristrutturazione, anche in funzione dello stato dell'immobile e delle preferenze del committente.*

*disclaimer*

## IL PREVENTIVO PRELIMINARE COMPRENDE

**Allestimento area di cantiere**, protezione zone di passaggio a mezzo teli nylon e/o cartoni e relativa pulizia per tutta la durata del cantiere.

**Demolizioni di tutte le superfetazioni presenti all'interno dell'immobile** (sanitari, rubinetterie, lavabi, vecchi impianti elettrici e idraulici, ecc...), compreso il trasporto al piano stradale e il successivo trasloco alle pubbliche discariche.

**Demolizione della pavimentazione del bagno/i e relativo massetto**, compreso il trasporto al

*Stessa enfasi grafica  
voci incluse/escluse*



**ALLEGATO 2****CLAUSOLE CONTRATTUALI MODIFICATE NEL CONTRATTO DI APPALTO  
(NELLA VERSIONE CON SCONTO IN FATTURA E NELLA VERSIONE BASE)<sup>1</sup>****PENALE PER RITARDATA CONSEGNA DEI LAVORI  
[ART. 7 CONTRATTO CON SCONTO IN FATTURA E CONTRATTO BASE]**

PRECEDENTE VERSIONE	NUOVA VERSIONE
In caso di mancato rispetto del termine di consegna dei lavori di cui all'art. 6, dipendente da esclusiva responsabilità, fatto o colpa dell'Appaltatore, la Facile Ristrutturare S.p.a. si obbliga a corrispondere al Committente una penale pari a € 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo. Le parti espressamente pattuiscono che la corresponsione della predetta penale è esaustiva di ogni danno patito dal Committente in conseguenza del citato ritardo e che, una volta corrisposta, sarà escluso il risarcimento del maggior danno. In ogni caso, le parti convengono espressamente che la penale di cui al punto precedente inizierà a decorrere solo ed esclusivamente a partire dal 7° giorno successivo alla data prevista per la consegna dei lavori.	In caso di mancato rispetto del termine di consegna dei lavori di cui all'art. 6, dipendente da esclusiva responsabilità, fatto o colpa dell'Appaltatore, la Facile Ristrutturare S.p.a. si obbliga a corrispondere al Committente, a <b>tacitazione dei danni conseguenti al ritardo</b> , una penale pari a € 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo. <del>Le parti espressamente pattuiscono che la corresponsione della predetta penale è esaustiva di ogni danno patito dal Committente in conseguenza del citato ritardo e che, una volta corrisposta, sarà escluso il risarcimento del maggior danno.</del> In ogni caso, le parti convengono espressamente che la penale di cui al punto precedente inizierà a decorrere solo ed esclusivamente a partire dal 7° giorno successivo alla data prevista per la consegna dei lavori.

**PREZZO DELL'APPALTO – SCONTO IN FATTURA EX ART. 121 D.L. 34/2020 E SUCCESSIVE MODIFICAZIONI  
[ART. 8 CONTRATTO CON SCONTO IN FATTURA]**

PRECEDENTE VERSIONE	NUOVA VERSIONE
<p>[...]</p> <p>Le parti convengono di disciplinare il pagamento del prezzo dell'appalto nel modo che segue:</p> <p>Acconto – alla sottoscrizione del presente accordo: 30% € _____ (oltre iva) mediante bonifico “parlante”, comunque entro 5 giorni dal ricevimento di fattura o proforma.</p> <p>1° sal – inizio demolizioni: 20% € _____ (oltre iva) mediante bonifico “parlante” entro 5 giorni dal ricevimento di fattura o proforma e 40% € _____ (oltre iva) mediante immediato sconto in fattura.</p> <p>Saldo - dichiarazione fine lavori dell'Appaltatore:</p>	<p>[...]</p> <p>Le parti convengono di disciplinare il pagamento del prezzo dell'appalto nel modo che segue:</p> <p><b>Acconto: 50% dell'importo dell'appalto pari ad Euro ____ (oltre iva) al momento della sottoscrizione del contratto e, comunque, entro e non oltre 5 giorni dal ricevimento del proforma di fattura o fattura. Tale importo verrà corrisposto con modalità “mista” nel modo che segue:</b></p> <p><b>Euro ____ (oltre iva) mediante bonifico “parlante” destinato all'Appaltatore, ed Euro ____ (oltre iva) mediante immediato sconto in fattura. La cessione effettiva del credito fiscale avverrà solo previa verifica del quantitativo di opere eseguite.</b></p> <p><b>Saldo: 50% dell'importo dell'appalto pari ad Euro ____ (oltre</b></p>

<sup>1</sup> Si precisa che i testi di seguito proposti potrebbero essere oggetto di ulteriori modifiche, di natura esclusivamente formale, in sede di approvazione definitiva dei nuovi modelli contrattuali. Resta fermo che eventuali interventi in tal senso saranno valutati e realizzati in maniera tale da mantenere inalterati contenuti e obiettivi delle modifiche proposte.

10 % € \_\_\_\_\_ (oltre iva) mediante immediato sconto in fattura.

[...]

In ogni caso, il negativo esito della procedura di sconto in fattura consentirà all'Appaltatore di sospendere i lavori, di esigere il pagamento delle lavorazioni fino a quel momento eseguite e di trattenere comunque tutti gli importi fino a quel momento percepiti, ovvero sarà facoltà dell'Appaltatore risolvere il presente contratto, trattenere tutti gli importi fino a quel momento percepiti, esigere il pagamento delle lavorazioni fino a quel momento realizzate, e potendo agire comunque per il risarcimento del maggior danno.

[...]

iva) al raggiungimento di un SAL pari al 50% dei lavori effettivamente eseguiti. Tale importo verrà corrisposto con modalità "mista" nel modo che segue: Euro \_\_\_\_ (oltre iva) mediante bonifico "parlante" destinato all'Appaltatore, ed Euro \_\_\_\_ (oltre iva) mediante immediato sconto in fattura. La cessione effettiva del credito fiscale avverrà solo previa verifica del quantitativo di opere eseguite. Il Committente, laddove previsto dal presente contratto, si impegna ad effettuare i bonifici "parlanti", essendo reso edotto che trattasi di obbligo previsto ex lege; conseguentemente il Committente dichiara di essere reso edotto e di accettare che, ove egli non esegua il bonifico con le modalità richieste dal presente contratto pur essendovi obbligato, ed ove tale inadempimento impedisca all'Appaltatore di beneficiare dello sconto in fattura egli rimarrà obbligato principale ed esclusivo del pagamento dell'intero prezzo dell'appalto, di eventuali extra lavori e delle relative forniture e si impegna a corrispondere direttamente e personalmente all'Appaltatore tutti gli importi per i quali non sia andata a buon fine la cessione del credito per inadempimento a sé imputabile.

[...]

In ogni caso, il negativo esito della procedura di sconto in fattura consentirà all'Appaltatore di sospendere i lavori, di esigere il pagamento delle lavorazioni fino a quel momento eseguite ~~e di trattenere comunque tutti gli importi fino a quel momento percepiti~~, ovvero sarà facoltà dell'Appaltatore risolvere il presente contratto, ~~trattenere tutti gli importi fino a quel momento percepiti~~, esigere il pagamento delle lavorazioni fino a quel momento realizzate, e potendo agire comunque per il risarcimento del maggior danno ~~eventualmente subito~~.

[...]

**ONERI DEL COMMITTENTE IN MERITO ALLE FORNITURE ACQUISTATE EX ARTT. 12 E 14  
(PRECEDENTEMENTE, “RECLAMI, RESI, LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ”)  
[ART. 16 CONTRATTO SCONTO IN FATTURA]**

PRECEDENTE VERSIONE	NUOVA VERSIONE
<p><b>Art. 16 Reclami, resi, limitazioni di responsabilità</b></p> <p>Eventuali reclami per vizi, difformità o difetti della fornitura consegnata ai sensi dell’art.14 del presente accordo, dovranno essere denunciati dal Committente in forma scritta all’Appaltatore al momento della loro consegna e comunque entro e non oltre 8 giorni dal ricevimento dei beni, unitamente all’opportuna documentazione di supporto (ex. foto/video ecc. del vizio, della difformità e/o difetto). Facile Ristrutturare S.p.a. non presterà alcuna garanzia qualora il committente non abbia denunciato in vizi dei materiali con le modalità sopra pattuite, qualora il Committente abbia autonomamente manomesso o alterato i beni o la loro installazione, o abbia fatto intervenire soggetti terzi su vizi e/o malfunzionamenti, difetti dei beni. Sono inoltre esclusi dalla garanzia prodotti con vizi e/o difetti riconoscibili o conosciuti dal Committente e da lui comunque accettati, i vizi derivanti dal logorio del normale uso, manutenzioni, riparazioni o sostituzioni di singoli componenti effettuate da soggetti non autorizzati.</p>	<p><b>Art. 16 Oneri del Committente in merito alle forniture acquistate ex artt. 12 e 14.</b></p> <p>Al momento del recapito presso il cantiere delle forniture acquistate dal committente ai sensi degli artt. 12 e 14 del presente contratto è fatto obbligo al Committente di verificarle ed indicare all’Appaltatore, prima della loro installazione o posa in opera, l’eventuale difformità rispetto all’ordine o la presenza di danni. Tali danni/difformità dovranno essere comunicati dal Committente all’Appaltatore in forma scritta unitamente all’opportuna documentazione di supporto (ex. foto/video ecc. del danno e/o difformità).</p> <p>L’Appaltatore non potrà essere ritenuto responsabile per aver installato o impiegato le forniture acquistate dal committente ai sensi degli artt. 12 e 14 del presente contratto, non provvederà alla sua sostituzione, né riconoscerà risarcimento alcuno nell’ipotesi in cui il Committente non abbia formulato riserve sulle forniture con le modalità sopra indicate.</p> <p>Parimenti, l’Appaltatore non potrà essere ritenuto responsabile laddove – successivamente all’impiego delle forniture acquistate dal committente ai sensi degli artt. 12 e 14 del presente contratto – il Committente abbia autonomamente manomesso o alterato i beni, o abbia fatto intervenire soggetti terzi su vizi e/o malfunzionamenti.</p> <p>E’ esclusa comunque la responsabilità dell’Appaltatore per difetti dei materiali riconoscibili con l’ordinaria diligenza o conosciuti dal Committente e da lui comunque accettati, così come i vizi derivanti dal logorio del normale uso, manutenzioni, riparazioni o sostituzioni di singoli componenti effettuate da soggetti non autorizzati.</p>

**ONERI DEL COMMITTENTE IN MERITO ALLE FORNITURE ACQUISTATE EX ARTT. 11 E 13  
(PRECEDENTEMENTE, “RECLAMI, RESI, LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ”)  
[ART. 15 CONTRATTO BASE]**

PRECEDENTE VERSIONE	NUOVA VERSIONE
<p><b>Art. 15 Reclami, resi, limitazioni di responsabilità</b></p> <p>Eventuali reclami per vizi, difformità o difetti della fornitura consegnata ai sensi dell’art.13 del presente accordo, dovranno essere denunciati dal Committente in forma scritta all’Appaltatore al momento della loro consegna e comunque entro e non oltre 8 giorni dal ricevimento dei beni, unitamente all’opportuna documentazione di supporto (ex. foto/video ecc. del vizio, della difformità e/o difetto). Facile Ristrutturare S.p.a. non presterà alcuna garanzia qualora il committente non abbia denunciato in vizi dei materiali con le modalità sopra pattuite, qualora il Committente abbia autonomamente manomesso o alterato i beni o la loro installazione, o abbia fatto intervenire soggetti terzi su vizi e/o malfunzionamenti, difetti dei beni. Sono inoltre esclusi dalla garanzia prodotti con vizi e/o difetti riconoscibili o conosciuti dal Committente e da lui comunque accettati, i vizi derivanti dal logorio del normale uso, manutenzioni, riparazioni o sostituzioni di singoli componenti effettuate da soggetti non autorizzati.</p>	<p><b>Art. 15 Oneri del Committente in merito alle forniture acquistate ex artt. 11 e 13.</b></p> <p>Al momento del recapito presso il cantiere delle forniture acquistate dal committente ai sensi degli artt. 11 e 13 del presente contratto è fatto obbligo al Committente di verificarle ed indicare all’Appaltatore, prima della loro installazione o posa in opera, l’eventuale difformità rispetto all’ordine o la presenza di danni. Tali danni/difformità dovranno essere comunicati dal Committente all’Appaltatore in forma scritta unitamente all’opportuna documentazione di supporto (ex. foto/video ecc. del danno e/o difformità).</p> <p>L’Appaltatore non potrà essere ritenuto responsabile per aver installato o impiegato le forniture acquistate dal committente ai sensi degli artt. 11 e 13 del presente contratto, non provvederà alla sua sostituzione, né riconoscerà risarcimento alcuno nell’ipotesi in cui il Committente non abbia formulato riserve sulle forniture con le modalità sopra indicate.</p> <p>Parimenti, l’Appaltatore non potrà essere ritenuto responsabile laddove – successivamente all’impiego delle forniture acquistate dal committente ai sensi degli artt. 11 e 13 del presente contratto – il Committente abbia autonomamente manomesso o alterato i beni, o abbia fatto intervenire soggetti terzi su vizi e/o malfunzionamenti.</p> <p>E’ esclusa comunque la responsabilità dell’Appaltatore per difetti dei materiali riconoscibili con l’ordinaria diligenza o conosciuti dal Committente e da lui comunque accettati, così come i vizi derivanti dal logorio del normale uso, manutenzioni, riparazioni o sostituzioni di singoli componenti effettuate da soggetti non autorizzati.</p>



**MODIFICHE NECESSARIE AL CAPITOLATO  
[ART. 18 CONTRATTO CON SCONTO IN FATTURA]**

PRECEDENTE VERSIONE	NUOVA VERSIONE
<p>Nel caso in cui, nel corso della realizzazione dell'opera, a causa delle condizioni dei luoghi non conosciute o conoscibili al momento dei sopralluoghi preliminari, l'Appaltatore si avveda della necessità di apportare modifiche tecniche alle lavorazioni concordate con il presente contratto al fine di garantire la diligente e perita realizzazione delle opere pattuite, l'Appaltatore ne darà comunicazione scritta al Committente al fine di concordare con quest'ultimo la soluzione tecnica da adottare. Individuata di comune accordo la soluzione più idonea, l'Appaltatore entro 2 giorni lavorativi comunicherà al Committente le variazioni di prezzo e di tempistiche che tali modifiche potranno comportare e che dovranno essere espressamente accettate dal Committente. Il pagamento di tali opere ulteriori dovrà avvenire contestualmente alla loro approvazione. Per il pagamento delle opere extra il Committente dichiara di volersi avvalere sin da ora della modalità "sconto in fattura" ex art. 121 D.L. n. 34/2020 e l'Appaltatore dichiara di accordare tale modalità di pagamento subordinatamente alla sussistenza di tutti i requisiti di legge e comunque nei limiti dell'importo massimo consentito dalla legge; in difetto di tali requisiti è facoltà dell'Appaltatore rifiutare tale modalità di pagamento e gli extra dovranno essere saldati dal Committente in un'unica soluzione mediante bonifico a favore dell'Appaltatore contestualmente alla loro approvazione e comunque entro e non oltre 3 giorni dal ricevimento di fattura o proforma di fattura. In ogni caso, il termine di consegna dei lavori pattuito si riterrà automaticamente prorogato del tempo occorso per individuare congiuntamente la migliore soluzione tecnica da adottare, nonché dei tempi necessari per la realizzazione delle ulteriori nuove opere accettate dal Committente. In caso di mancato accordo tra le parti relativamente alla soluzione più idonea da adottare, entrambe potranno recedere dal contratto. L'Appaltatore in tal caso avrà comunque diritto alla corresponsione del compenso relativo alle opere già eseguite, oltre all'eventuale maggior danno. Per ogni aspetto non disciplinato nel presente articolo, le opere di cui qui trattasi devono considerarsi comunque opere "extra" e, come tali seguiranno il regime di pagamento e di divieto di storno previsto all'art. 17 del presente accordo.</p>	<p>Nel caso in cui, nel corso della realizzazione dell'opera, a causa delle condizioni dei luoghi non conosciute o conoscibili al momento dei sopralluoghi preliminari, l'Appaltatore si avveda della necessità di apportare modifiche tecniche alle lavorazioni concordate con il presente contratto al fine di garantire la diligente e perita realizzazione delle opere pattuite, l'Appaltatore ne darà comunicazione scritta al Committente al fine di concordare con quest'ultimo la soluzione tecnica da adottare. Individuata di comune accordo la soluzione più idonea, l'Appaltatore entro 2 giorni lavorativi comunicherà al Committente le variazioni di prezzo e di tempistiche che tali modifiche potranno comportare e che dovranno essere espressamente accettate dal Committente. Il pagamento di tali opere ulteriori dovrà avvenire contestualmente alla loro approvazione. Per il pagamento delle opere extra il Committente dichiara di volersi avvalere sin da ora della modalità "sconto in fattura" ex art. 121 D.L. n. 34/2020 e l'Appaltatore dichiara di accordare tale modalità di pagamento subordinatamente alla sussistenza di tutti i requisiti di legge e comunque nei limiti dell'importo massimo consentito dalla legge; in difetto di tali requisiti è facoltà dell'Appaltatore rifiutare tale modalità di pagamento e gli extra dovranno essere saldati dal Committente in un'unica soluzione mediante bonifico a favore dell'Appaltatore contestualmente alla loro approvazione e comunque entro e non oltre 3 giorni dal ricevimento di fattura o proforma di fattura. In ogni caso, il termine di consegna dei lavori pattuito si riterrà automaticamente prorogato del tempo occorso per individuare congiuntamente la migliore soluzione tecnica da adottare, nonché dei tempi necessari per la realizzazione delle ulteriori nuove opere accettate dal Committente. In caso di mancato accordo tra le parti relativamente alla soluzione più idonea da adottare, entrambe potranno recedere dal contratto. L'Appaltatore in tal caso avrà comunque diritto alla corresponsione del compenso relativo alle opere già eseguite, <del>oltre all'eventuale maggior danno.</del> Per ogni aspetto non disciplinato nel presente articolo, le opere di cui qui trattasi devono considerarsi comunque opere "extra" e, come tali seguiranno il regime di pagamento e di divieto di storno previsto all'art. 17 del presente accordo.</p>

**MODIFICHE NECESSARIE AL CAPITOLATO  
[ART. 17 CONTRATTO BASE]**

PRECEDENTE VERSIONE	NUOVA VERSIONE
<p>Nel caso in cui, nel corso della realizzazione dell'opera, a causa delle condizioni dei luoghi non conosciute o conoscibili al momento dei sopralluoghi preliminari, l'Appaltatore si avveda della necessità di apportare modifiche tecniche alle lavorazioni concordate con il presente contratto al fine di garantire la diligente e perita realizzazione delle opere pattuite, l'Appaltatore ne darà comunicazione scritta al Committente al fine di concordare con quest'ultimo la soluzione tecnica da adottare. Individuata di comune accordo la soluzione più idonea, l'Appaltatore entro 2 giorni lavorativi comunicherà al Committente le variazioni di prezzo e di tempistiche che tali modifiche potranno comportare e che dovranno essere espressamente accettate dal Committente. Il pagamento di tali opere ulteriori dovrà avvenire contestualmente alla loro approvazione. È in facoltà dell'Appaltatore non applicare a tali prezzi il medesimo sconto previsto nel capitolato lavori allegato. In ogni caso, il termine di consegna dei lavori pattuito si riterrà automaticamente prorogato del tempo occorso per individuare congiuntamente la migliore soluzione tecnica da adottare, nonché dei tempi necessari per la realizzazione delle ulteriori nuove opere accettate dal Committente. In caso di mancato accordo tra le parti relativamente alla soluzione più idonea da adottare, entrambe potranno recedere dal contratto. L'Appaltatore in tal caso avrà comunque diritto alla corresponsione del compenso relativo alle opere già eseguite, oltre all'eventuale maggior danno.</p>	<p>Nel caso in cui, nel corso della realizzazione dell'opera, a causa delle condizioni dei luoghi non conosciute o conoscibili al momento dei sopralluoghi preliminari, l'Appaltatore si avveda della necessità di apportare modifiche tecniche alle lavorazioni concordate con il presente contratto al fine di garantire la diligente e perita realizzazione delle opere pattuite, l'Appaltatore ne darà comunicazione scritta al Committente al fine di concordare con quest'ultimo la soluzione tecnica da adottare. Individuata di comune accordo la soluzione più idonea, l'Appaltatore entro 2 giorni lavorativi comunicherà al Committente le variazioni di prezzo e di tempistiche che tali modifiche potranno comportare e che dovranno essere espressamente accettate dal Committente. Il pagamento di tali opere ulteriori dovrà avvenire contestualmente alla loro approvazione. È in facoltà dell'Appaltatore non applicare a tali prezzi il medesimo sconto previsto nel capitolato lavori allegato. In ogni caso, il termine di consegna dei lavori pattuito si riterrà automaticamente prorogato del tempo occorso per individuare congiuntamente la migliore soluzione tecnica da adottare, nonché dei tempi necessari per la realizzazione delle ulteriori nuove opere accettate dal Committente. In caso di mancato accordo tra le parti relativamente alla soluzione più idonea da adottare, entrambe potranno recedere dal contratto. L'Appaltatore in tal caso avrà comunque diritto alla corresponsione del compenso relativo alle opere già eseguite, <del>oltre all'eventuale maggior danno.</del></p>

**RISOLUZIONE DELL'APPALTATORE**  
**[ART. 21 CONTRATTO CON SCONTO IN FATTURA, ART. 20 CONTRATTO BASE]**

PRECEDENTE VERSIONE	NUOVA VERSIONE
<p>È altresì facoltà dell'Appaltatore, oltre ai casi già previsti, risolvere il contratto nel caso di: inadempimento del Committente nel pagamento dei lavori protratto per oltre 10 giorni dal ricevimento della fattura; mancata fornitura della documentazione attestante il rilascio di permessi, autorizzazioni, nulla osta, nonché mancata consegna dei materiali necessari all'esecuzione tempestiva delle opere entro il termine di cui alla premessa;</p> <p style="text-align: center;">[...]</p>	<p>È altresì facoltà dell'Appaltatore, oltre ai casi già previsti, risolvere il contratto nel caso di <b>gravi inadempimenti quali:</b> inadempimento del Committente nel pagamento dei lavori protratto per oltre 10 giorni dal ricevimento della fattura; mancata fornitura della documentazione attestante il rilascio di permessi, autorizzazioni, nulla osta, nonché mancata consegna dei materiali necessari all'esecuzione tempestiva delle opere entro il termine di cui alla premessa;</p> <p style="text-align: center;">[...]</p>

**FORO ESCLUSIVO**  
**[ART. 28 CONTRATTO CON SCONTO IN FATTURA, ART. 27 CONTRATTO BASE]**

PRECEDENTE VERSIONE	NUOVA VERSIONE
<p>Le parti convengono che per ogni controversia dipendente od inerente al presente contratto e vertente su applicazione, interpretazione o patologie del presente contratto è competente in via esclusiva il Foro di Roma con espressa esclusione di ogni altro Foro alternativo.</p>	<p><b>Per qualsiasi controversia dovesse insorgere in relazione alla interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente contratto, sarà competente il giudice del luogo di residenza del Consumatore o del luogo ove questi abbia eletto il proprio domicilio.</b></p>