

Trento, 20 maggio 2014

## Su segnalazione del CRTCUCU 300.000,00 € di multa a LIDL per mancato rispetto regole della garanzia

“Ancora una volta le segnalazioni del CRTCUCU hanno permesso di garantire il rispetto dei diritti dei consumatori nel mercato” commenta Carlo Biasior, direttore CRTCUCU. Grazie all’indagine svolta dall’Antitrust si è accertato che le regole della garanzia legale a favore dei consumatori non venivano rispettate nei punti vendita LIDL sui prodotti non alimentari.

La segnalazione del CRTCUCU è nata da un consumatore trentino che non riusciva a farsi riparare un prodotto difettoso. Grazie al nostro intervento ha ottenuto la restituzione del denaro pagato e l’ufficio del CRTCUCU ha ritenuto di segnalare la possibile prassi commerciale sleale a danno di tutti i consumatori.

In particolare gli elementi contrari alla normativa erano questi\*:

- i) la messa a disposizione di informazioni ambigue e/o carenti fornite ai consumatori - sia sul sito *internet* aziendale [www.lidl.it](http://www.lidl.it) sia presso i punti vendita - in relazione alla garanzia legale di conformità, con riguardo all’oggetto, alla durata, ai limiti e alle condizioni dell’assistenza post vendita;
- ii) l’omissione di informazioni, nel sito *internet* aziendale [www.lidl.it](http://www.lidl.it), sulla garanzia legale nella sezione dedicata alla descrizione della garanzia convenzionale offerta da Lidl (“Rimborso garantito nei trenta giorni”). Nella sezione “*Informazioni per il cliente*”, sottosezione “*I nostri servizi*” il consumatore, era reso edotto dell’esistenza di una garanzia convenzionale offerta da Lidl con il seguente messaggio: “**Rimborso garantito!** Lavoriamo per la vostra soddisfazione! Per questo motivo prestiamo particolare attenzione alla qualità dei nostri prodotti ed è per questo che offriamo una garanzia totale di rimborso. Il termine per la restituzione del prodotto è al massimo di 30 giorni dall’acquisto (a parte eccezioni relative a determinati prodotti, per i quali interviene esclusivamente la garanzia del fornitore). Per ottenere il rimborso è sufficiente presentare lo scontrino nella filiale in cui è stato effettuato l’acquisto e sarà immediatamente restituito il denaro.[...]”;
- iii) le modalità di prestazione della garanzia legale e, specificamente, il rinvio dei consumatori ai Centri di Assistenza Tecnica (di seguito, anche CAT) del produttore del bene difettoso, prospettando il vantaggio di una maggiore semplicità e rapidità delle procedure di riparazione, nonché il rifiuto di prendere in consegna il bene in filiale.

Il CRTCUCU è a disposizione per informazioni e consulenze su commercio e garanzie allo 0461984751.

\*Bollettino n. 20 del 19 maggio 2014