



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

Concorso pubblico, per titoli ed esami, a cinque posti nella qualifica di funzionario in prova, nel ruolo della carriera direttiva al VI livello della scala stipendiale dei funzionari per l'inquadramento nell'area Tutela del consumatore dell'Autorità.

(Delibera del 14 giugno 2017 – Avviso di Concorso pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica, IV[^] Serie speciale - Concorsi ed esami, n. 50 del 04/07/2017).

Prova pratica scritta del 18 dicembre 2017

TUTELA DEL CONSUMATORE

TRACCIA n° 1

L'Autorità ha ricevuto da una associazione di consumatori una segnalazione relativa alla condotta della società GAS SPA, erogatore del servizio di fornitura di gas ai clienti in Maggior Tutela, consistente nell'aver recapitato la bolletta per il pagamento del gas in ritardo di circa 1 mese rispetto ai termini di scadenza indicati nella stessa, e, tuttavia aver preteso dall'utente il pagamento degli interessi di mora per tardivo pagamento. Malgrado gli utenti abbiano tempestivamente segnalato il ritardo al *call-center* della società in questione, questo ha declinato le responsabilità della società addossandole esclusivamente alla società PP SPA a cui è stato affidato il servizio di consegna delle bollette nell'ambito del servizio di Maggior Tutela.

Dalle informazioni fornite dall'associazione di consumatori, che si è rivolta all'Autorità in seguito a più di 1000 segnalazioni da parte di clienti della società GAS SPA, è emerso che, in caso di ritardi nel recapito delle bollette, gli utenti possono proporre reclamo mediante posta, fax o internet. Ma il reclamo non ha un effetto sospensivo del pagamento di mora e inoltre non sono previsti tempi certi per la definizione del reclamo stesso. Se dall'esame del reclamo emerge che il ritardo è attribuibile alla società che ha emesso le fatture, si procede allo storno degli interessi o al posticipo della scadenza. Nella diversa ipotesi in cui il ritardo dipenda da un problema del vettore, nulla è previsto.

La società GAS SPA ha realizzato un fatturato di circa 500 milioni di euro e un utile di 10 milioni di euro.

Alla luce di quanto precede, il candidato illustri gli eventuali profili di rilevanza della fattispecie sopra descritta sotto il profilo delle norme a tutela del consumatore e i possibili interventi dell'AGCM.



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

Concorso pubblico, per titoli ed esami, a cinque posti nella qualifica di funzionario in prova, nel ruolo della carriera direttiva al VI livello della scala stipendiale dei funzionari per l'inquadramento nell'area Tutela del consumatore dell'Autorità.

(Delibera del 14 giugno 2017 – Avviso di Concorso pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica, IV[^] Serie speciale - Concorsi ed esami, n. 50 del 04/07/2017).

Prova pratica scritta del 18 dicembre 2017

TUTELA DEL CONSUMATORE

TRACCIA n° 2

All'interno di un grande ipermercato, nell'ingresso del corridoio centrale sul quale affacciano i negozi, viene collocata una postazione mobile in cui vengono offerti servizi di telecomunicazione forniti dalla società Alfa: ai clienti che entrano nell'ipermercato viene consegnato un volantino con titolo "offerta speciale di dicembre" nel quale si afferma che in caso di conclusione del contratto entro la fine del mese di dicembre il prezzo del servizio sarebbe stato pari a 50 euro al mese, e sarebbe rimasto bloccato per 24 mesi.

I clienti cui viene consegnato il volantino possono poi recarsi presso la postazione mobile per interloquire con il personale addetto, facendosi fornire ulteriori informazioni ed eventualmente anche stipulando direttamente il contratto. Tizio, dopo aver letto il volantino consegnatogli all'ingresso dell'ipermercato, si reca presso la postazione mobile e dopo aver assunto ulteriori informazioni conclude il contratto, sottoscrivendo un apposito modulo standard che gli viene sottoposto dall'addetto competente.

Il contratto contiene:

- una clausola che statuisce che oltre al prezzo mensile di 50 euro il cliente è tenuto a corrispondere un ulteriore corrispettivo semestrale di 100 euro;

- una clausola che prevede che il contratto abbia durata di 24 mesi e sia destinato ad essere tacitamente prorogato di ulteriori 24 mesi, salvo disdetta del cliente da intimarsi almeno 6 mesi prima della scadenza;
- che prima della scadenza del termine di 24 mesi di durata del contratto il cliente può recedere soltanto pagando una penale pari alla somma dei canoni che avrebbero dovuto essere pagati fino alla fine “naturale” del contratto;
- che il cliente autorizza la società ad avviare la fornitura del servizio immediatamente, sin dal giorno della stipulazione del contratto.

Il contratto non prevede in nessun punto l'esistenza in capo al cliente del diritto di recesso di cui agli artt. 50ss. cod. cons., e al cliente non viene consegnato un modulo recante la dichiarazione di recesso.

Dopo due mesi, il cliente si pente della scelta compiuta.

Chiarisca il candidato:

- se la condotta tenuta dalla società integri gli estremi di una o più pratica commerciale scorretta;
- se sia per il cliente possibile recedere dal contratto, e con quali conseguenze economiche; in particolare, se in caso di recesso sia dovuto il pagamento delle penali e sia altresì possibile chiedere il rimborso del corrispettivo versato per i servizi fruiti nel primo bimestre.

.



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

Concorso pubblico, per titoli ed esami, a cinque posti nella qualifica di funzionario in prova, nel ruolo della carriera direttiva al VI livello della scala stipendiale dei funzionari per l'inquadramento nell'area Tutela del consumatore dell'Autorità.

(Delibera del 14 giugno 2017 – Avviso di Concorso pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica, IV[^] Serie speciale - Concorsi ed esami, n. 50 del 04/07/2017).

Prova pratica scritta del 18 dicembre 2017

TUTELA DEL CONSUMATORE

TRACCIA n° 3 (Traccia estratta)

La società Beta gestisce un grande punto vendita di prodotti per la pavimentazione di edifici destinati ad uso abitativo e commerciale.

Nella brochure pubblicitaria inserita nel sito internet e distribuita in appositi volantini cartacei presso il pubblico, si trova affermato con grande evidenza che il parquet offerto in vendita è “indistruttibile e completamente impermeabile” e che l’acquirente potrà beneficiare di “installazione e posa in opera completamente gratuiti”.

Tizio, architetto, è proprietario di due appartamenti confinanti, uno destinato ad uso abitativo suo e della sua famiglia, l’altro destinato ad ospitare la sua attività professionale. Intenzionato ad ammodernarli entrambi, Tizio si reca nel punto vendita e conclude un contratto per la fornitura e la posa in opera di parquet per entrambi gli appartamenti.

Il contratto che gli viene fatto sottoscrivere contiene:

- una clausola che impone al compratore, oltre al pagamento del prezzo del parquet, anche il pagamento di una somma pari al 10% di tale prezzo, a titolo di oneri amministrativi/gestionali/organizzativi;

- una clausola che stabilisce che, nel caso in cui si manifestino difetti nel parquet entro due anni dalla posa in opera, il compratore abbia diritto alla sostituzione del materiale soltanto se i difetti sono riconducibili a vizi intrinseci del materiale e non se sono imputabili ad errori commessi nelle operazioni di installazione, ed in ogni caso che i costi di disinstallazione del parquet difettoso e di installazione del parquet sostitutivo sono a carico del compratore;
- una clausola che stabilisce che, decorsi 2 anni dalla posa in opera, il compratore non ha alcun diritto né pretesa nell'ipotesi in cui dovessero manifestarsi difetti di conformità nel parquet installato.

Decorsi 12 mesi dalla posa in opera, il parquet manifesta gravi difetti, in ragione dei quali Tizio contatta la società venditrice chiedendo la sostituzione del parquet difettoso a sua cura e a sue spese e il rimborso delle spese sostenute per disinstallare il parquet rivelatosi viziato.

La società risponde negando ogni responsabilità, affermando che i difetti emersi erano interamente imputabili ad errori compiuti nelle operazioni di posa in opera ed in ogni caso escludendo che i costi della disinstallazione del parquet difettoso e di installazione del parquet sostitutivo siano a suo carico.

Alla luce di quanto precede, il candidato illustri gli eventuali profili di rilevanza della fattispecie sotto il profilo delle norme a tutela del consumatore e del possibile intervento dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.