



# *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 settembre 2023;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 29 dicembre 2022, con la quale è stato avviato il procedimento PS12483 nei confronti delle società Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA (di seguito, congiuntamente, anche i “Professionisti”);

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 12 luglio 2023, con la quale i Professionisti hanno presentato, in versione consolidata, impegni ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell’articolo 9 del Regolamento;

VISTI i propri provvedimenti del 20 giugno e del 27 luglio 2023, con i quali, ai sensi dell’articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di valutare la proposta di impegni ed espletare gli adempimenti procedurali, nel rispetto del pieno contraddittorio con le Parti;

VISTI gli atti del procedimento

## **I. LE PARTI**

1. Groupe PSA Italia S.p.A. (di seguito anche “PSA”), in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, lett. *b*), del Codice del consumo. La società è controllata da Automobiles Peugeot SA, Automobiles Citroën SA e Opel Europe Holdings s.l.u., facenti parte, a loro volta parte, della *holding* multinazionale Stellantis N.V., attiva a livello mondiale nella produzione e vendita di automobili con diversi marchi. PSA Italia è responsabile della commercializzazione in Italia delle vetture di diversi *brand*, tra cui Citroën e Peugeot.

2. Citroën Automobiles SA (di seguito anche “Citroën”), in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, lett. *b*), del Codice del consumo. La società, di diritto francese, opera nel settore della produzione e vendita di autovetture a marchio Citroen.

3. Altroconsumo, in qualità di associazione di consumatori segnalante.

4. ADICU APS, in qualità di associazione di consumatori segnalante, intervenuta nel corso del procedimento.

## **II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

5. La presente istruttoria riguarda talune problematiche relative alla commercializzazione di autovetture diesel a marchio Citroën dotate del sistema antinquinamento *Selective Catalytic Reduction* (Riduzione Catalitica Selettiva, di seguito “SCR”), che secondo i segnalanti risulterebbe difettoso *ab origine*. In proposito, i Professionisti, a partire dal 2015, hanno installato questo sistema (che impiega l’additivo AdBlue) sui veicoli diesel da essi commercializzati per adeguarsi alla normativa Euro 6 in materia di emissioni.

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

#### ***III.1 L'iter del procedimento***

**6.** Sulla base della segnalazione pervenuta da Altroconsumo il 1° dicembre 2022, cui erano allegati circa 130 reclami di consumatori e quelle di singoli consumatori, nonché delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, in data 29 dicembre 2022, è stato avviato nei confronti dei Professionisti il procedimento istruttorio PS12483, per possibile violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del consumo.

**7.** In particolare, secondo le richiamate segnalazioni, numerosi proprietari/possessori di alcuni modelli diesel a marchio Citroën (prevalentemente C3 e C4), hanno riscontrato avarie del sistema SCR, il cui difettoso funzionamento comporta il blocco del veicolo. In particolare, alcuni consumatori lamentano che il serbatoio del sistema di catalizzazione sia già stato sostituito una prima volta in garanzia o a spese della casa madre ma di aver dovuto provvedere, a distanza di un tempo relativamente breve (1-3 anni), a sostituirlo nuovamente in tutto o in parte a loro spese con esborsi di diverse centinaia di euro.

Nella comunicazione di avvio del procedimento si è ipotizzato che l'ampiezza del fenomeno e la sua ripetizione nel tempo potessero far presumere l'esistenza di un difetto di fabbricazione e/o progettazione del sistema SCR conosciuto o conoscibile dai Professionisti in base al canone di diligenza professionale.

**8.** Inoltre, il 29 novembre 2022 è pervenuta la segnalazione dell'associazione di consumatori ADICU APS, che lamenta la possibile scorrettezza di una condotta analoga tenuta da PSA riguardo a vetture diesel a marchio Peugeot dotate anch'esse del sistema antinquinamento SCR, che risulterebbe parimenti difettoso *ab origine*. In proposito, l'associazione riferisce che numerosi consumatori (in particolare proprietari/possessori dei modelli 208, 308, 3008 e 5008) avrebbero riscontrato la comparsa delle sopra descritte avarie del sistema SCR anche in taluni veicoli a marchio Peugeot. Inoltre, a partire da gennaio 2023 sono pervenute all'Autorità numerose segnalazioni di singoli consumatori riguardanti tali problematiche riscontrate nei veicoli a marchio Peugeot (fascicolo pre-istruttorio Peugeot - PS12526).

**9.** I Professionisti hanno avuto accesso agli atti del fascicolo PS12483 ed estratto copia dei documenti ivi acquisiti in data 31 gennaio 2023.

**10.** In data 2 marzo 2023 è stata accolta l'istanza di partecipazione al procedimento PS12483 presentata da ADICU APS il 27 febbraio u.s., che ha avuto accesso agli atti del fascicolo PS12483 in data 4 aprile 2023.

**11.** I Professionisti hanno fornito riscontro alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio e svolto argomentazioni con note pervenute in data 24 febbraio, 22 marzo e 20 aprile 2023.

**12.** I Professionisti hanno presentato una proposta di impegni riguardo al procedimento PS12483, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, da ultimo, inviati in versione consolidata il 12 luglio 2023.

**13.** In data 28 aprile e 22 giugno 2023, si sono svolte le audizioni con i Professionisti riguardanti gli impegni presentati.

**14.** In data 1° agosto 2023 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

### ***III. 2 Gli elementi acquisiti e gli impegni proposti dai Professionisti***

#### ***III. 2.1 Gli elementi acquisiti***

**15.** Il procedimento PS12483 riguarda un componente (*i.e.*, il sistema di catalizzazione selettiva) innovativo e caratterizzato da soluzioni tecnico-ingegneristiche complesse, la cui installazione sui veicoli diesel a marchio Citroën ha, come visto, lo scopo di adeguare le vetture commercializzate dai Professionisti alla normativa Euro 6 in materia di emissioni.

**16.** Nel corso dell'istruttoria, è emerso che i Professionisti hanno riconosciuto l'applicazione della garanzia legale e convenzionale del produttore per i malfunzionamenti del sistema SCR avvenuti entro due anni dalla consegna dei veicoli a marchio Citroën.

**17.** In particolare, i Professionisti affermano che i malfunzionamenti nel periodo di vigenza della garanzia legale e convenzionale sono stati risolti senza costi per il consumatore, mentre le rimanenti doglianze sono state gestite tramite contribuzioni volontarie delle Società di ambito differente e variabili nel tempo, di seguito meglio descritte. È emerso dunque che le riparazioni effettuate in garanzia rappresentano una parte minoritaria dei malfunzionamenti complessivi, poiché i difetti in esame si manifestano prevalentemente scaduti i due anni di garanzia.

I Professionisti hanno indicato, altresì, che la percentuale di malfunzionamenti ad essi segnalati sul totale dei veicoli Citroën venduti dal gennaio 2018 al dicembre 2022 è del [0,5–2,5%]\*.

**18.** Inoltre, dagli atti acquisiti all’istruttoria, risulta che i Professionisti sono intervenuti riguardo ai malfunzionamenti riscontrati per i veicoli Citroën implementando: (i) modifiche tecniche e produttive dei componenti interessati e (ii) successivamente allo spirare del termine biennale della garanzia legale e di quella convenzionale, misure compensative a favore dei consumatori, con particolare riferimento a diversi programmi di assistenza chiamati *Special Coverages*.

**19.** In particolare, i Professionisti riferiscono di aver posto in essere, a partire dal 2018 e sino a febbraio 2023, diverse *Special Coverages*, che hanno previsto in alcuni casi una copertura totale del costo dei pezzi di ricambio e della manodopera e in altri un rimborso parziale del costo dei pezzi di ricambio, rapportato all’età e al chilometraggio del veicolo, secondo percentuali comprese tra il [70–99%] e il [30–60%].

**20.** Da ultimo, il 13 febbraio 2023 i Professionisti hanno avviato una nuova *Special Coverage* denominata “4UA+4UB” strutturata come segue:

i. per i veicoli fuori garanzia con meno di 5 anni dalla consegna (cioè meno di 3 anni dalla scadenza della garanzia convenzionale) e meno di 150.000 km percorsi, il costo dei pezzi di ricambio è rimborsato al 100% da Citroën (4UA);

ii. per i veicoli fuori garanzia con più di 5 anni dalla consegna (cioè più di 3 anni dalla scadenza della garanzia convenzionale) e fino a 8 anni dalla consegna (cioè fino a 6 anni dalla scadenza della garanzia convenzionale) e/o con un chilometraggio percorso superiore a 150.000 km e inferiore a 210.001, è prevista una copertura decrescente del costo dei pezzi di ricambio (4UB) in base al chilometraggio del veicolo secondo la seguente tabella:

<b>Veicoli con oltre 5 anni e/o oltre 150.000 km</b>	<b>0 - 30.000</b>	<b>30.001- 50.000</b>	<b>50.001- 80.000</b>	<b>80.001- 110.000</b>	<b>110.001- 140.000</b>	<b>140.001- 180.000</b>	<b>180.001- 210.000</b>	<b>Più di 210.001</b>
<b>Copertura</b>	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	0%

La *Special Coverage 4UB* scade al raggiungimento del primo dei due limiti (8 anni o 210.001 km).

---

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

### *III.2.2 Gli impegni proposti dai Professionisti*

**21.** Come sopra indicato, i Professionisti hanno presentato una proposta di impegni riguardante l'istruttoria Citroën (PS12483), estesi anche alle analoghe problematiche oggetto della pre-istruttoria Peugeot (PS12526), nel prosieguo anche gli "Impegni", da ultimo inviata in versione consolidata il 12 luglio 2023.

**22.** I Professionisti si sono impegnati a porre in essere le misure di seguito descritte.

*I. Adozione di una "Guida per il cliente sulle garanzie" da diffondere tramite il sito internet, nonché da trasmettere al personale del Customer Care ed alla rete autorizzata.*

(a) Al fine di rendere più chiari per i consumatori quali siano i diritti derivanti dalla garanzia legale di conformità e da quella convenzionale applicabili ai veicoli acquistati, i Professionisti si impegnano a modificare il sito <https://www.citroen.it>, creando un *link* o tendina denominati ad esempio "garanzie" o simili da cui si acceda a una sezione del sito ove sarà pubblicata la "Guida per il Cliente sulle garanzie". Il testo della guida è riportato nel formulario Impegni allegato al presente provvedimento<sup>1</sup>.

(b) Inoltre, per assicurare la conoscenza della "Guida per il Cliente sulle garanzie" da parte dei soggetti cui i clienti si potrebbero rivolgere per avere informazioni sulle garanzie (*i.e.* Customer Care e Rete autorizzata), la Guida sarà disponibile sul *Service Box* della rete Citroën corredata da un'apposita comunicazione esplicativa, il cui testo è riportato nel formulario Impegni.

*II. Somministrazione di un training aziendale sulle garanzie post-vendita.*

I Professionisti si impegnano ad organizzare uno specifico *training* aziendale per l'Ufficio legale e il *Customer Care*, ove sarà esposta la normativa del Codice del consumo sulle pratiche commerciali scorrette, con particolare riferimento alle garanzie post-vendita.

---

<sup>1</sup> I Professionisti si riservano di modificare il *wording* del *link* e della comunicazione-tipo in caso di comprovate esigenze, nel rispetto dei principi di veridicità e trasparenza, nonché a causa di modifiche normative o di prassi dell'Autorità.

### *III. Compensazione a favore dei clienti*

L'Impegno riguarda due diverse misure compensative a favore dei consumatori, proprietari di veicoli Citroën, attuate tramite una *Special Coverage*, cioè offrendo ai clienti un contributo economico in caso di riparazioni/ sostituzioni di componenti fuori garanzia effettuate presso la rete autorizzata.

In particolare, l'Impegno in esame riguarda l'estensione della *Special Coverage "4UA+4UB"*, vigente a partire 13 febbraio 2023, secondo le modalità di seguito descritte.

(a) I Professionisti si impegnano a mantenere in vigore l'attuale *Special Coverage "4UA+4UB"* quantomeno sino ad agosto 2024 (compreso). Questa misura avrà dunque una durata complessiva di almeno un anno e sei mesi e i Professionisti si riservano di prorogarla o, eventualmente, di sostituirla in anticipo con misure migliorative, ove necessario.

In aggiunta a tale misura, i Professionisti si impegnano a riconoscere ai proprietari di veicoli Citroën sino ad agosto 2024 (compreso) un ulteriore contributo di 30 euro come compartecipazione alle spese di manodopera. A detta delle Società, tale somma corrisponde "*a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea*". In proposito, i clienti che hanno effettuato gli interventi di riparazione/ sostituzione dei componenti tra il 13 febbraio 2023 e la data di implementazione di quest'Impegno, beneficiando dell'attuale *Special Coverage "4UA+4UB"*, riceveranno un'apposita comunicazione<sup>2</sup> ove sarà chiarito che questo ulteriore contributo sarà erogato dal riparatore/rivenditore autorizzato, a scelta del consumatore, in forma di omaggio per l'acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione oppure di rimborso monetario, da richiedere in entrambi i casi entro il 31/12/2025 (**Impegno III A**).

(b) I Professionisti si impegnano ad applicare retroattivamente la *Special Coverage "4UA+4UB"* a favore dei consumatori che, con veicoli di età superiore al quarto anno<sup>3</sup> abbiano riparato/ sostituito il serbatoio dell'urea nel periodo 1° gennaio 2021 - 12 febbraio 2023 (data di entrata in vigore

---

<sup>2</sup> La bozza di comunicazione è riportata nel formulario Impegni.

<sup>3</sup> Come chiarito dai Professionisti nel corso del procedimento, "*la motivazione per la quale l'Impegno 3 prevede l'applicazione retroattiva [...] della nuova Special Coverage per i veicoli di età superiore al quarto anno è legata alla copertura delle Special Coverage precedenti*".

della citata *Special Coverage*), beneficiando delle condizioni eventualmente meno favorevoli previste dalla precedente *Special Coverage*.

In particolare, i consumatori riceveranno delle compensazioni economiche secondo il seguente schema:

*“se a seguito del calcolo della differenza delle condizioni economiche delle due Special Coverages, risulterà che i consumatori beneficerebbero di un importo:*

- pari o superiore a 200 euro, riceveranno 200 euro;*
- compreso tra i 100 e 200 euro, riceveranno 100 euro;*
- compreso tra i 50 e i 100 euro, riceveranno 50 euro”.*

Gli Impegni precisano che *“non beneficranno di tale previsione (eventuale differenziale come sopra indicato) i consumatori che nel 2021, 2022 e 2023 dovessero aver già beneficiato, oltre che delle Special Coverages all’epoca applicabili, di un ulteriore contributo da parte del Customer Care, di importo almeno pari a quello che verrebbe erogato come sopra indicato”.*

Inoltre, pure a tale misura si aggiunge il contributo di 30 euro come compartecipazione alle spese di manodopera. I Professionisti precisano che saranno inclusi tra i beneficiari dell’importo di 30 euro anche coloro che, in attuazione della retroazione della *Special Coverage “4UA+4UB”*, non riceverebbero rimborsi/ omaggi, a condizione che:

- (i) non abbiano già beneficiato di un contributo sul costo della manodopera;*
- (ii) non abbiano già beneficiato, oltre che delle Special Coverages all’epoca applicabili, di un ulteriore contributo da parte del Customer Care, di importo almeno pari a 30 euro.*

L’importo da erogare verrà corrisposto, a scelta del consumatore, sotto forma alternativa di:

- 1) omaggio valido per l’acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione del veicolo, spendibile in un’unica soluzione entro il 31/12/2025, presso un riparatore/ rivenditore autorizzato;
- 2) rimborso da parte del riparatore/ rivenditore autorizzato che ha eseguito la precedente riparazione/ sostituzione entro il 31/12/2025.

Il riparatore/ rivenditore autorizzato che ha venduto/ prestato le attività di cui all’omaggio o provveduto al rimborso verrà rimborsato dai Professionisti.

I consumatori interessati dalla misura verranno contattati dai Professionisti con l’invio di una comunicazione il cui testo è riportato nel formulario Impegni (**Impegno III B**).

La Rete Citroën sarà informata degli Impegni con un’apposita comunicazione trasmessa tramite i canali aziendali.

#### *IV. Estensione dell'Impegno III) anche ai clienti non consumatori (professionisti)*

I Professionisti si impegnano ad estendere (con le medesime tempistiche) le misure compensative indicate nell'Impegno III) a favore dei clienti professionisti acquirenti di veicoli Citroën.

#### *V. Estensione di tutti gli Impegni a Peugeot*

I Professionisti si impegnano ad estendere (con le medesime tempistiche) tutti gli Impegni sopra indicati ai clienti proprietari di veicoli a marchio Peugeot (pre-istruttoria PS12526).

#### *Tempistica di implementazione degli Impegni*

Riguardo alle tempistiche di implementazione, i Professionisti si impegnano ad attuare gli Impegni entro 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accettazione. In particolare, riguardo all'Impegno 3.A, 3.B.1 e 3.B.2, il termine di implementazione è riferito all'invio delle comunicazioni che sarà effettuato in sua attuazione, non potendosi prevedere i tempi di accettazione o meno da parte dei destinatari delle stesse.

## **IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**23.** Il procedimento PS12483 riguarda la possibile scorrettezza delle condotte contestate ai Professionisti, consistenti nel rimborso solo parziale delle spese sostenute dai consumatori per la riparazione/ sostituzione del sistema antinquinamento SCR (Adblue) installato su diversi modelli di veicoli Citroën.

**24.** Preliminarmente, si rileva che la pratica contestata deve essere valutata alla luce del carattere innovativo e complesso dei casi in esame: essi, infatti, riguardano componenti tecnologici progettati al fine di adeguare i veicoli commercializzati dai Professionisti alla normativa sulla riduzione di emissioni e dunque, in definitiva, a rendere la loro circolazione maggiormente sostenibile a livello ambientale.

Deve valutarsi altresì che i Professionisti: (i) hanno riconosciuto ai consumatori l'applicazione della garanzia legale di conformità e di quella convenzionale del produttore per i malfunzionamenti avvenuti entro due anni dalla consegna dei veicoli (cfr. par. III. 2.1) e (ii) il 13 febbraio 2023, hanno emanato, per entrambi i marchi Citroën e Peugeot, la *Special Coverage* "4UA+4UB". Detta *Special Coverage* appare specificamente volta a mitigare le conseguenze pregiudizievoli per i consumatori delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del 29 dicembre 2022.

**25.** In tale contesto, l'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai Professionisti siano idonei a rimuovere i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestati nella citata comunicazione di avvio del procedimento PS12483 riguardante i veicoli a marchio Citroën. L'estensione degli Impegni ai proprietari di veicoli Peugeot rappresenta un elemento aggiuntivo, volto a risolvere le analoghe criticità concernenti detti veicoli (fascicolo PS12526).

**26.** I Professionisti hanno altresì dato atto di aver proceduto all'adozione di miglioramenti tecnici, in sede di produzione/assemblaggio dei componenti in esame<sup>4</sup>. Pertanto, è ragionevole ritenere che detti miglioramenti condurranno ad una progressiva riduzione del numero dei veicoli interessati da malfunzionamenti, nonché ad una sostanziale risoluzione delle problematiche rilevate per entrambi i marchi Citroën e Peugeot.

**27.** Complessivamente, dunque, gli impegni possono ritenersi meritevoli di apprezzamento in quanto:

(i) confermano almeno fino ad agosto 2024, estendendoli retroattivamente a tutto il 2021 e al 2022 e migliorandoli con la previsione di un contributo parziale per i costi di manodopera, i significativi rimedi previsti dalla *Special Coverage* "4UA+4UB", attualmente in vigore, per entrambi i marchi;

(ii) riguardano anche i clienti professionisti acquirenti di veicoli Citroën e dunque ragionevolmente numerose micro-imprese (cui non si applica la garanzia legale di conformità);

(iii) attribuiscono i medesimi benefici a consumatori e professionisti acquirenti di veicoli a marchio Peugeot, i cui malfunzionamenti non sono stati oggetto della comunicazione di avvio del procedimento PS12483.

**28.** Rispetto ai singoli rimedi proposti, si valutano positivamente le misure informative sulle garanzie legale e convenzionale, nonché di formazione interna (inserimento sul sito di Citroën di una "Guida per il Cliente sulle

---

<sup>4</sup> Cfr. la memoria del 24 febbraio 2023 (prot. n. 23829).

garanzie”, comunicazione per il *Customer care* e la rete autorizzata, nonché *training* aziendale sulle garanzie post-vendita; cfr. **Impegni I e II**), pur rilevando che essi non riguardano direttamente i pregiudizi subiti dai consumatori.

**29.** L'**Impegno III**, che costituisce la principale misura compensativa proposta, concerne l'estensione parzialmente retroattiva e *pro futuro* della *Special Coverage* “4UA+4UB”, già in vigore dal 13 febbraio 2023, per entrambi i marchi riguardo a veicoli per cui le garanzie legale e convenzionale sono decorse.

**30.** Rispetto all'applicazione *pro futuro*, l'impegno all'estensione della *Special Coverage* “4UA+4UB” quantomeno sino ad agosto 2024 (compreso, cfr. **Impegno III A**) costituisce una misura efficace e di ampia applicazione a favore dei soggetti (consumatori e professionisti) che hanno affrontato o affronteranno in futuro le spese di riparazione/sostituzione dei componenti in esame, successivamente alla scadenza della garanzia legale e di quella convenzionale del produttore.

In proposito, appare conforme al principio di proporzionalità che i Professionisti si facciano interamente carico del costo dei pezzi di ricambi entro determinati termini di anzianità del veicolo e di chilometraggio percorso e che questo contributo diminuisca progressivamente, in considerazione dell'usura del veicolo. Sul punto, i termini entro cui i Professionisti si faranno interamente carico del costo dei pezzi di ricambio (meno di 5 anni dalla consegna e 150.000 km percorsi) e quelli decorso i quali non sarà più previsto alcun contributo (8 anni o 210.001 km percorsi) appaiono sufficientemente ampi per interessare un'ampia platea di proprietari/ possessori dei veicoli Citroën e Peugeot e comunque intrinsecamente ragionevoli.

**31.** Inoltre, l'**Impegno III** prevede una parziale applicazione retroattiva della *Special Coverage* “4UA+4UB” ai clienti che, con veicoli di età superiore al quarto anno, hanno riparato/sostituito i componenti in esame dal 1° gennaio 2021 e fino al 12 febbraio 2023 beneficiando delle condizioni eventualmente meno favorevoli previste da precedenti *Special Coverage*. In particolare, i proprietari/ possessori di veicoli Citroën e Peugeot riceveranno un contributo di importo variabile da 50 a 200 euro che sarà erogato, a loro scelta, come rimborso monetario oppure omaggio (cfr. **Impegno III B**).

Anche tale misura appare comportare un significativo beneficio per i consumatori cui non sono più applicabili le garanzie legale e convenzionale del produttore. Infatti, da un lato, l'ambito dei soggetti beneficiari della

stessa risulta ben più ampio dei segnalanti sia all’Autorità (circa 130) sia ai Professionisti per i veicoli Citroën; dall’altro essa riguarda le annualità durante le quali le Società hanno ricevuto il maggior numero di segnalazioni per i veicoli Citroën (2021 e 2022).

Sul punto, l’esclusione dei rimborsi per i soggetti che abbiano già beneficiato, oltre che delle *Special Coverages* precedentemente applicabili, di ulteriori contributi da parte del *Customer Care* almeno pari a quelli che sarebbero erogati secondo quanto sopra descritto è volta ad evitare l’attribuzione di benefici non dovuti e la previsione di *cap* ai diversi scaglioni di rimborso appare giustificata da ragioni organizzative dei Professionisti (standardizzazione delle comunicazioni ai clienti e razionalizzazione delle relazioni con la rete).

**32.** L’**Impegno III**, complessivamente inteso, comporta dunque l’applicazione delle sopra descritte misure efficaci e proporzionali a un numero molto rilevante di proprietari/ possessori di veicoli Citroën e Peugeot e per tutto l’ampio periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 e il 31 agosto 2024 (in totale 3 anni e 8 mesi).

A queste misure compensative, si aggiunge la previsione di un contributo parziale e in cifra fissa per i costi di manodopera dell’ammontare di 30 euro, che riguarderà l’ampia platea dei soggetti che hanno effettuato o che effettueranno riparazioni/ sostituzioni dei componenti in esame nel periodo di applicazione della *Special Coverage* “4UA+4UB” in base agli Impegni (1° gennaio 2021 - 31 agosto 2024), compresi quelli che non riceveranno alcun contributo in virtù dell’applicazione retroattiva della citata *Special Coverage*. Anche in questo caso, l’esclusione della sua applicazione per i soggetti che abbiano già fruito di un ulteriore contributo per la manodopera di almeno 30 euro in applicazione di precedenti *Special Coverage* oppure come misura di *Customer Care* appare volta ad evitare l’attribuzione di benefici non dovuti.

**33.** Infine, come già rilevato, risulta apprezzabile l’estensione dell’**Impegno III** ai proprietari professionisti (non consumatori) (**Impegno IV**) e di tutti gli Impegni (sia informativi sia compensativi) ai proprietari di veicoli a marchio Peugeot (**Impegno V**).

**34.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall’art. 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA, nei termini sopra esposti, siano

idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione

### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalle stesse presentati nella loro versione consolidata in data 12 luglio 2023, come descritti nel Formulário allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che le società Groupe PSA Italia S.p.A. e Citroën Automobiles SA, entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) i Professionisti non diano attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

**PS 12483**

**PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI  
AI SENSI DELL'ART. 27 DEL CODICE DEL CONSUMO  
E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO PROCEDURALE NELL'INTERESSE DI  
CITROËN AUTOMOBILES SA E GROUPE PSA ITALIA S.P.A.**

**I) NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

Procedimento n. PS/12483 con Provvedimento di avvio dell'istruttoria notificato in data 29 dicembre 2022.

**(II) PROFESSIONISTI CHE PRESENTANO GLI IMPEGNI**

Citroën Automobiles SA con sede legale in Poissy, 78300, Boulevard d'Europe 2-10 e Groupe PSA Italia S.p.A. con sede legale in Torino, 10135, via Plava 80.

**(III) PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

- Premesso che:

- in data 29 dicembre 2022, codesta Autorità comunicava a Citroën Automobiles SA ("Citroën") e Groupe PSA Italia S.p.A. ("PSA Italia" - di seguito congiuntamente "le Società" o anche i "Professionisti") ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D. Lgs. n. 206/2005 ("Codice del Consumo"), nonché dell'art. 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*", l'avvio del procedimento PS/12483 ("Procedimento"), unitamente alla contestuale richiesta di informazioni, per accertare se i comportamenti posti in essere dai Professionisti possano integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 24 e 25 comma 1, lett. d) del Codice del Consumo, in quanto idonei "*a indurre il consumatore medio ad assumere decisioni commerciali che non avrebbe altrimenti preso nonché a condizionarlo indebitamente nell'esercizio dei suoi diritti relativi alla garanzia legale di conformità e a quella convenzionale*".

- i Professionisti, **pur senza riconoscere** in alcun modo la fondatezza delle tesi e delle ipotesi formulate nella Comunicazione di avvio e nella convinzione di non aver commesso alcuna violazione della normativa di cui al Codice del Consumo e, dunque, di aver agito nel **pieno rispetto** della medesima, in ottemperanza al quadro legislativo e regolamentare applicabile nel caso in esame, offrono - ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento procedurale - i seguenti Impegni per porre rimedio alle preoccupazioni sollevate da codesta Ill.ma Autorità nella Comunicazione di avvio.

**(IV) DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI**

Gli Impegni hanno ad oggetto l'adozione di misure volte a modificare le condotte commerciali dei Professionisti in modo da migliorare i servizi offerti ai consumatori, assicurare loro un'informativa generale e preventiva circa i diritti loro attribuiti dal Codice del Consumo con riguardo alla garanzia legale di conformità e a quella convenzionale prestata dal Produttore, nonché misure strutturali e compensative.

Gli Impegni riguardano, in particolare, quanto segue.

- 1) **ADOZIONE DI UNA SPECIFICA "GUIDA PER IL CLIENTE SULLE GARANZIE" DA VEICOLARE AI CONSUMATORI TRAMITE IL SITO INTERNET NONCHÉ AL PERSONALE DEL CUSTOMER CARE ED ALLA RETE AUTORIZZATA**

## **Tipologia di impegno**

**1.A.)** Al fine di rendere ancora più di immediata e facile comprensione per i Clienti consumatori quali sono i diritti derivanti dalla garanzia legale di conformità e da quella convenzionale applicate ai veicoli da loro acquistati, le Società si impegnano a modificare il sito internet <https://www.citroen.it> creando un *link* o tendina o simili, denominati “garanzie” o simili, che consenta di accedere ad una sezione del sito nella quale verrà pubblicata la “Guida per il Cliente sulle garanzie”.

Il testo del documento che verrà pubblicato è il seguente:

### **GUIDA PER IL CLIENTE SULLE GARANZIE**

#### **A. LA GARANZIA CONVENZIONALE CONTRO I DIFETTI DI FABBRICAZIONE**

##### **1. La Garanzia Convenzionale Citroën**

*I Veicoli a marchio “Citroën” sono coperti contro i difetti di fabbricazione dalla Garanzia Convenzionale Citroën secondo quanto meglio specificato nelle “Condizioni Generali di vendita e garanzia” dell’autovettura sottoscritte al momento dell’ordine del veicolo e secondo quanto qui in sintesi richiamato.*

*La Garanzia Convenzionale Citroën è facoltativa e va ad aggiungersi alla garanzia obbligatoria prevista dalla legge (cd. “Garanzia Legale di conformità”), che rimane impregiudicata.*

*La Garanzia Convenzionale Citroën costituisce un impegno temporaneo del Produttore nei confronti dei suoi prodotti, per offrire ai suoi Clienti finali la riparazione o la sostituzione gratuita dei componenti difettosi.*

##### **2. Durata, condizioni e limiti**

*La Garanzia Convenzionale Citroën copre i veicoli a marchio “Citroën” contro i difetti di fabbricazione per un periodo di **due (2) anni**, senza limitazioni di chilometraggio, a partire dalla data di consegna al Cliente, come indicata sul Certificato di garanzia del libretto di manutenzione consegnato insieme al Veicolo.*

*Le eccezioni all’applicazione della Garanzia Convenzionale Citroën sono specificamente dettagliate alla sezione “Garanzie contrattuali Citroën” delle “Condizioni generali di vendita e garanzia” sottoscritte al momento dell’ordine del veicolo a cui si rinvia.*

*La sostituzione di un pezzo nell’ambito delle operazioni di garanzia non prolunga la durata di quest’ultima. La Garanzia Convenzionale Citroën che copre i pezzi sostituiti scade alla data di scadenza originaria della garanzia convenzionale contro i difetti di fabbricazione del Veicolo. La Garanzia Convenzionale Citroën opera solo se il Cliente affida il Veicolo ad un riparatore autorizzato Citroën.*

*In caso di rivendita del Veicolo, gli acquirenti successivi beneficeranno della Garanzia Convenzionale Citroën fino alla data di scadenza, purché ognuno degli acquirenti abbia rispettato le condizioni di operatività della garanzia. A tale scopo il Cliente si impegna a trasmettere all’acquirente le condizioni di operatività di tale garanzia.*

##### **3. Rimedi**

*La Garanzia Convenzionale Citroën accorda al Cliente riparazioni o sostituzioni a titolo gratuito.*

**NOTA BENE:** *La Garanzia Convenzionale Citroën non riduce né sopprime la Garanzia Legale di conformità di cui beneficiano i Clienti consumatori, in conformità alle disposizioni del Codice del Consumo e secondo quanto qui di seguito richiamato.*

#### **B. LA GARANZIA LEGALE DI CONFORMITÀ**

##### **1. Che cos’è la Garanzia Legale di conformità**

*La Garanzia Legale è prevista dal Codice del Consumo (articoli 128 e ss.) e tutela il consumatore in caso acquisto di prodotti difettosi, che funzionano male o non rispondono all’uso dichiarato dal venditore o al quale quel bene è generalmente destinato.*

##### **2. Nei confronti di chi può essere fatta valere**

*Il consumatore può far valere i propri diritti in materia di Garanzia Legale di conformità rivolgendosi direttamente al venditore del bene, anche se diverso dal produttore.*

##### **3. Contenuto della Garanzia Legale di conformità**

*In presenza di un vizio di conformità, il consumatore ha diritto, a sua scelta, alla riparazione o sostituzione del bene difettoso da parte del venditore, senza addebito di spese, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o eccessivamente oneroso rispetto all’altro. Se la sostituzione o la riparazione non sono possibili, il consumatore ha comunque diritto alla riduzione del prezzo o ad avere indietro una somma, commisurata al valore del bene, a fronte della restituzione al venditore del prodotto difettoso.*

##### **4. Durata della Garanzia Legale di conformità**

*La garanzia legale dura **due (2) anni** dalla data di consegna del bene.*

*L'azione del consumatore diretta a far valere i difetti (c.d. denuncia del vizio) si prescrive, in ogni caso, nel termine massimo di 26 mesi (24 mesi più 2 mesi dalla data in cui ha scoperto il difetto) dalla data di consegna del bene.*

*Le clausole inserite da professionisti in contratti o condizioni generali di contratto con i consumatori che limitano la durata della garanzia legale o la escludono possono integrare clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettera b), del Codice del Consumo.*

**5. Rimedi**

*Ove un difetto di conformità si manifesti nel termine di due anni dalla data di consegna del Veicolo, il Cliente consumatore potrà far valere i diritti oggetto della Garanzia Legale di conformità nei confronti del Venditore, chiedendo la riparazione o la sostituzione del Veicolo, ovvero una riduzione adeguata del prezzo o la risoluzione del contratto, alle condizioni previste dall'articolo 135 bis e ss. del Codice del Consumo. Salvo prova contraria si presume che qualsiasi difetto di conformità che si manifesta entro un anno dal momento in cui il bene è stato consegnato esistesse già a tale data.*

\*\*\*

*Le informazioni di dettaglio in merito alla Garanzia Convenzionale Citroën ed i richiami alla Garanzia Legale di conformità applicate al singolo veicolo sono contenute per esteso nelle "Condizioni generali di vendita e garanzia", sottoscritte al momento dell'ordine.*

*Per una indicazione precisa sulle garanzie applicabili si invita a portare il veicolo presso la Rete di autofficine autorizzate Citroën.*

Le Società si riservano di modificare il wording del link e della comunicazione-tipo in caso di comprovate esigenze, sempre nel rispetto dei principi di veridicità e trasparenza e di adeguarlo in caso di modifiche normative o di prassi applicative dell'AGCM.

\*

**1.B.)** Inoltre, per garantire la conoscenza della "Guida per il Cliente sulle garanzie" da parte di tutti quei soggetti a cui i Clienti si potrebbero rivolgere per richiedere informazioni sulle garanzie applicabili ai loro veicoli (i.e. il Customer care e la Rete autorizzata), tale Guida sarà resa disponibile su Service Box.

Il testo della comunicazione di trasmissione è il seguente:

*Nell'ottica di garantire standard sempre più elevati nel rapporto con i consumatori è stata adottata da Citroën la "Guida per il Cliente sulle garanzie" (la "Guida") allegata alla presente comunicazione che chiarisce i diritti dei Clienti consumatori derivanti dall'applicazione della garanzia legale di conformità e di quella convenzionale. Tale documento è stato pubblicato sul sito internet Citroën e su Service Box.*

*Per Citroën è prioritario che venga fornita ai consumatori un'informazione completa e corretta del regime delle garanzie applicabili al singolo veicolo, indispensabile al fine di consentire un esercizio consapevole dei diritti loro spettanti in tema di garanzie post-vendita.*

*Si richiamano in ogni caso le procedure applicabili e pubblicate in Service Box in modo da verificare sullo specifico veicolo portato in assistenza o per il quale si richiedono informazioni le garanzie applicabili, oltre alla sussistenza di eventuali azioni intraprese da Citroën a favore del consumatore.*

**Tempistica di implementazione:** le Società si impegnano ad implementare il predetto impegno entro il termine di 3 mesi dalla notifica del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

\*\*\*

**2) SOMMINISTRAZIONE DI UN TRAINING AZIENDALE CHE ABBAIA AD OGGETTO LA NORMATIVA DI CUI AL CODICE DEL CONSUMO IN TEMA DI GARANZIE POST-VENDITA**

**Tipologia di impegno**

Le Società si impegnano ad organizzare uno specifico training aziendale rivolto alle funzioni dell'Ufficio legale che si occupano della gestione delle garanzie post-vendita ed al Customer Care, nel corso del quale verrà trattata la normativa di cui al Codice del consumo in tema di pratiche commerciali scorrette con un focus particolare in tema di garanzie post-vendita.

**Tempistica di implementazione:** le Società si impegnano ad implementare il predetto impegno

entro il termine di 3 mesi dalla notifica del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

\*\*\*

### **3) IMPEGNO VOLTO ALLA COMPENSAZIONE A FAVORE DEI CONSUMATORI**

#### **Tipologia di impegno**

L'Impegno ha ad oggetto due misure di natura compensativa a favore dei consumatori attraverso la gestione delle cd. *Special Coverages*, ossia strumenti volti a garantire un contributo al Cliente nelle ipotesi di riparazioni / sostituzioni di componenti fuori garanzia effettuate presso la rete autorizzata.

Si tratta di contribuzioni volontarie corrisposte dal produttore e che sono già implementate nelle *policy* aziendali e che vengono poi, di volta in volta, adattate alle singole esigenze per una miglior tutela della clientela.

In particolare, l'oggetto dell'Impegno è la gestione, nell'ottica di miglior favore del consumatore, della *Special Coverage* denominata "4UA+4UB", adottata il 13 febbraio 2023, con le modalità che seguono.

**(A.1)** Le Società si impegnano a mantenere in vigore la *Special Coverage* "4UA+4UB", attualmente in vigore, quanto meno sino ad agosto 2024 (compreso).

Pertanto, la misura avrà una durata complessiva di almeno un anno e sei mesi dalla sua entrata in vigore avvenuta in data 13 febbraio u.s. Si precisa che si tratta di una durata minima della *Special Coverage*, in quanto le Società si riservano il diritto di prorogarla o, eventualmente, di sostituirla in anticipo con misure migliorative, laddove reputato necessario.

**(A.2)** Inoltre, sino a tale data, le Società si impegnano a riconoscere - in aggiunta alla contribuzione di cui alla *Special Coverage* "4UA+4UB" - un ulteriore contributo di Euro 30 (corrispondente a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea) a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera.

**(A.3)** Infine, i Clienti che nel periodo compreso tra il 13 febbraio u.s. (data di entrata in vigore della *Special Coverage* "4UA+4UB") e la data di implementazione dell'Impegno **A.2**) abbiano riparato/sostituito il serbatoio dell'Urea, beneficiando dell'attuale *Special Coverage* "4UA+4UB", riceveranno la seguente comunicazione:

*"RE: Campagna concordata con l'AGCM"*

*Gentile Cliente,*

*siamo lieti di informarla che – in ottemperanza di impegni presi dalla nostra Società con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM") – Citroën, da sempre attenta alle esigenze dei Clienti, le ha riconosciuto, in relazione all'intervento da lei effettuato sul Serbatoio urea del suo veicolo, una contribuzione ulteriore rispetto a quella di cui ha già beneficiato, del valore di euro 30 a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera da lei sostenute.*

*Lasciamo a lei decidere se desidera ricevere tale importo alternativamente sotto forma di:*

*a) **omaggio** per l'acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione ed è spendibile entro il 31/12/2025, in un'unica soluzione. Il suo utilizzo è vincolato all'installazione degli accessori e/o ricambi presso l'officina delle Rete Autorizzata prescelta.*

*b) **rimborso** da parte del riparatore/rivenditore autorizzato che ha eseguito la precedente riparazione/sostituzione sulla sua vettura, entro il 31/12/2025.*

*Sarà sufficiente recarsi presso riparatore/rivenditore autorizzato, presentando la presente comunicazione e confermando la sua scelta tra le due opzioni sopra indicate.*

*Con l'augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Citroën, le inviamo i migliori saluti".*

**(B.1)** Le Società si impegnano ad applicare retroattivamente le condizioni della *Special Coverage* "4UA+4UB" a favore di quei consumatori che, sulla base dei dati disponibili nel *Database* Garanzia, abbiano riparato/sostituito il serbatoio dell'Urea su veicoli di età superiore al quarto anno nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 e il 12 febbraio 2023 (data di entrata in vigore

della *Special Coverage* “4UA+4UB”), beneficiando delle condizioni eventualmente meno favorevoli previste dalla precedente *Special Coverage*.

In particolare, se a seguito del calcolo della differenza delle condizioni economiche delle due *Special Coverages*, risulterà che i consumatori beneficerebbero di un importo:

- pari o superiore a 200 euro, riceveranno 200 euro;
- pari o superiore a 100 e inferiore a 200 euro, riceveranno 100 euro;
- pari o superiore a 50 e inferiore a 100 euro, riceveranno 50 euro;
- inferiore ai 50 euro non riceveranno rimborsi / omaggi.

Si precisa che non beneficeranno di tale previsione (eventuale differenziale come sopra indicato) i consumatori che nel 2021, 2022 e 2023 dovessero aver già beneficiato, oltre che delle *Special Coverages* all’epoca applicabili, di un ulteriore contributo da parte del Customer Care, di importo almeno pari a quello che verrebbe erogato come sopra indicato.

**(B.2)** Alla misura compensativa così calcolata dovrà essere aggiunto l’importo di 30 euro (corrispondente a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea), a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera.

Si precisa che saranno inclusi tra i destinatari dell’importo di 30 euro anche coloro che, in attuazione della retroazione, non riceverebbero rimborsi/omaggi, a condizione che:

i) non abbiano già beneficiato di una contribuzione sul costo della manodopera (per esempio, casi di applicazione della *Special Coverage* 4SR);

ii) non abbiano già beneficiato, oltre che delle *Special Coverages* all’epoca applicabili, di un ulteriore contributo da parte del *Customer Care*, di importo almeno pari a 30 euro.

L’importo da erogare verrà corrisposto, **a scelta del consumatore**, sotto forma alternativa di:

- a) **omaggio** valido per l’acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione del veicolo, spendibile in un’unica soluzione entro il 31/12/2025 presso un riparatore/rivenditore autorizzato Citroën; in tal caso, è sufficiente presentare al riparatore/rivenditore autorizzato la Comunicazione ricevuta;
- b) **rimborso** da parte del riparatore/rivenditore autorizzato che ha eseguito la precedente riparazione/sostituzione, entro il 31/12/2025; anche in questo caso, è sufficiente presentare al riparatore/rivenditore autorizzato la Comunicazione ricevuta.

Il riparatore/rivenditore autorizzato che ha venduto/prestato le attività di cui all’omaggio di cui al punto a) o provveduto al rimborso di cui al punto b) verrà a sua volta rimborsato dalla Società.

I consumatori interessati dalla misura verranno contattati dalle Società con l’invio di una comunicazione il cui testo si riporta nel seguito (Comunicazione).

“RE: Campagna concordata con l’AGCM

Gentile Cliente,  
siamo lieti di informarla che - in ottemperanza di impegni presi dalla nostra Società con l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“AGCM”) – Citroën, da sempre attenta alle esigenze dei Clienti, le ha riconosciuto, in relazione all’intervento da lei effettuato sul Serbatoio urea del suo veicolo, una contribuzione ulteriore del valore di euro \*\*.

Lasciamo a lei decidere se desidera ricevere tale importo alternativamente sotto forma di:

a) **omaggio** per l’acquisto di accessori, ricambi, per la manutenzione ordinaria e/o riparazione ed è spendibile entro il 31/12/2025, in un’unica soluzione. Il suo utilizzo è vincolato all’installazione degli accessori e/o ricambi presso l’officina delle Rete Autorizzata prescelta.

b) **rimborso** da parte del riparatore/rivenditore autorizzato che ha eseguito la precedente riparazione/sostituzione sulla sua vettura, entro il 31/12/2025.

*Sarà sufficiente recarsi presso un riparatore/rivenditore autorizzato, presentando la presente comunicazione e confermando la sua scelta tra le due opzioni sopra indicate.  
Con l'augurio che continui a nutrire apprezzamento per i servizi prestati da Citroën, le inviamo i migliori saluti".*

Per informare la Rete degli Impegni dinanzi esposti verrà trasmessa apposita comunicazione, utilizzando i canali aziendali.

**Tempistica di implementazione:** le Società si impegnano ad implementare i predetti impegni entro 3 mesi dalla notifica del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni. In particolare, con riferimento agli Impegni **A.3)**, **B.1)** e **B.2)** il termine di implementazione si intende riferito all'invio delle comunicazioni ai consumatori, non potendosi prevedere l'accettazione o meno da parte dei destinatari delle stesse.

\*\*\*

**4) ESTENSIONE DEGLI IMPEGNI COMPENSATIVI SUB 3) ANCHE AI CLIENTI NON CONSUMATORI**

Le Società, inoltre si impegnano ad estendere (con medesime tempistiche) le misure compensative indicate *sub* Impegno 3) anche nei confronti dei Clienti professionisti, seppure questi non rientrano nell'ambito oggettivo di tutela di codesta Ill.ma Autorità.

\*\*\*

**5) ESTENSIONE DEGLI IMPEGNI A PEUGEOT**

Groupe PSA Italia S.p.A., si impegna ad estendere (con medesime tempistiche) tutti gli Impegni sopra esposti a favore dei Clienti proprietari di veicoli a marchio Peugeot.

\*\*\*

**(V) CONSIDERAZIONI CIRCA L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A FAR VENIRE MENO I PROFILI CONTESTATI**

I Professionisti ritengono che gli impegni presentati siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella Comunicazione di avvio. Si ritiene, infatti, che lo sforzo profuso dalle Società abbia portato alla presentazione di sostanziali misure anche di carattere strutturale, concrete che, considerate singolarmente e nel loro insieme, sono idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio del Procedimento.

In primo luogo, con l'**IMPEGNO 1.** le Società si sono impegnate ad adottare la "*Guida per il Cliente sulle garanzie*" ("*Guida*") e a pubblicarla sul sito internet. Tale Guida fornirà ai consumatori un'informazione di carattere generale, immediata e di facile fruizione sulla garanzia legale di conformità e su quella convenzionale applicabile ai veicoli Citroën.

La Guida, unitamente alle specifiche previsioni contenute nelle "*Condizioni generali di vendita e garanzia*", consente ai consumatori un'adeguata conoscenza del regime delle garanzie applicabili al singolo veicolo, indispensabile ai fini di un esercizio consapevole dei diritti loro spettanti in tema di garanzie.

L'effettività dell'impegno assunto dalle Società risulta rafforzata dal fatto che le stesse si sono altresì impegnate a trasmettere la Guida a tutti i soggetti deputati a fornire al Cliente informazioni sulle garanzie come individuati nell'Impegno, ricordando al contempo l'importanza di verificare le garanzie applicabili allo specifico veicolo direttamente in *Service Box* al fine di fornire ai consumatori un'informazione completa e corretta del regime delle garanzie applicabili al singolo veicolo.

Inoltre, con l'**IMPEGNO 2.**, volto a prevedere l'organizzazione di uno specifico *training* aziendale rivolto alle funzioni aziendali meglio individuate nell'Impegno che si occupano della gestione delle garanzie, le Società intendono garantire che i consumatori siano concretamente posti nelle condizioni di conoscere ed esercitare le garanzie loro applicabili, avendo come primari

interlocutori soggetti adeguatamente formati sulla normativa di cui al Codice del Consumo in tema di pratiche commerciali scorrette e garanzie post-vendita.

Tali Impegni garantiscono la diffusione in azienda della conoscenza di corrette politiche commerciali, con lo scopo di neutralizzare possibili fraintendimenti o future contestazioni.

A seguito dell'implementazione delle misure proposte dalle Società, dunque, i consumatori avranno piena, ampia e sistematica conoscenza dei propri diritti in tema di garanzie.

Con l'**IMPEGNO 3**, le Società intendono attuare due concrete e rilevanti misure di natura compensativa volte a garantire una significativa copertura ai consumatori anche in relazione a riparazioni / sostituzioni relative a veicoli per i quali sono spirati i termini di garanzia legale o convenzionale del produttore.

Questo risultato, che va a beneficio di un significativo numero di consumatori, viene raggiunto grazie, innanzitutto, all'estensione temporale della validità delle condizioni di cui alla più recente *Special Coverage*, la "4UA+4UB", quanto meno sino ad agosto 2024 (compreso) **(A.1)**.

Invero, le Società, pur libere da obbligazioni di legge di sorta, si sono impegnate a mantenere ferma per almeno un anno e sei mesi dalla sua attivazione (13.02.2023) la predetta *Special Coverage* e le condizioni economiche dalla stessa previste, in modo da garantire certezza di ampia copertura della clientela. Si precisa che si tratta di una durata minima della *Special Coverage*, in quanto le Società si riservano il diritto di prorogarla o, eventualmente, di sostituirla in anticipo con misure migliorative, laddove reputato necessario.

Inoltre, sino ad agosto 2024 (compreso), le Società si sono impegnate a riconoscere - in aggiunta alla contribuzione di cui alla *Special Coverage* "4UA+4UB" - un ulteriore contributo di 30 euro (corrispondente a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea) a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera **(A.2)**.

Tale contributo aggiuntivo e volontario verrà altresì riconosciuto ai Clienti che abbiano riparato/sostituito il serbatoio dell'Urea, beneficiando dell'attuale *Special Coverage* "4UA+4UB", nel periodo compreso tra il 13 febbraio u.s. (data di entrata in vigore della *Special Coverage* ultima citata) e la data di implementazione dell'Impegno A.2. **(A.3)**.

In questo modo le Società dimostrano, ancora una volta, l'elevato interesse per la massima soddisfazione dei Clienti e, conseguentemente, la volontà di venire incontro alle esigenze manifestate dagli stessi, seppur spirato il termine della garanzia legale/convenzionale e nonostante le ampie misure già apprestate.

In secondo luogo, la compensazione a beneficio dei consumatori viene realizzata anche attraverso il riconoscimento di un ulteriore contributo economico ai consumatori che - sulla base dei dati disponibili nel *Database* Garanzia - nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 e il 12 febbraio 2023 abbiano riparato/sostituito il serbatoio dell'Urea, beneficiando delle condizioni eventualmente meno favorevoli previste dalla precedente *Special Coverage*, attraverso l'applicazione retroattiva delle condizioni dell'attuale *Special Coverage* "4UA+4UB" **(B.1)**. Anche in tale caso al contributo così ottenuto verrà altresì sommato l'importo di 30 euro (corrispondente a circa il 20 % del costo medio di manodopera sostenuto dai Clienti per gli interventi di riparazione / sostituzione del serbatoio Urea), a titolo di compartecipazione alle spese di manodopera **(B.2)**.

Anche in relazione alle predette misure, si sottolinea che si tratta di un impegno significativo, che copre un ampio lasso temporale e la cui ampia platea dei beneficiari dà contezza dello sforzo profuso dalle Società a favore degli stessi, anche per tutte le ipotesi di interventi in cui non è più vigente la garanzia legale o quella convenzionale.

Si tratta, dunque, di contribuzioni ulteriori ed aggiuntive rispetto a quelle di cui hanno già goduto i consumatori grazie ai presidi che le Società hanno già posto in essere estensivamente su base

volontaria nel corso del tempo e che sono stati documentati *per tabulas* nel Procedimento. Il tutto, nonostante lo spirare dei termini di legge per la garanzia legale o, comunque, dei termini per la garanzia convenzionale.

Si consideri inoltre che la platea dei beneficiari è ulteriormente ampliata dalla scelta delle Società di estendere le predette misure compensative anche ai Clienti professionisti, nonostante questi non rientrino nel novero dei soggetti tutelati da codesta Autorità (**IMPEGNO 4.**).

Infine, con l'**IMPEGNO 5.** le misure proposte vengono estese ad un numero ancora più rilevante di Clienti, in considerazione dell'estensione volontaria delle misure stesse anche ai proprietari di veicoli Peugeot (nonostante tale marchio non sia oggetto del Procedimento).

Considerato che, come dimostrato *per tabulas*, le Società si sono **sempre adoperate con la massima diligenza professionale** nei confronti dei propri Clienti, non solo nel periodo di vigenza della garanzia convenzionale (o legale), ma anche attraverso misure e presidi applicati in momenti successivi allo spirare di tale garanzia, si ritiene che gli Impegni presentati vadano a rafforzare ulteriormente i presidi già in essere a tutela dei Clienti.

In particolare, le Società ritengono che tutte le misure proposte, oltre a quelle attuate nel corso del tempo e documentate, sono del tutto idonee a concretamente soddisfare le esigenze rappresentate da codesta Autorità di un'adeguata compensazione del maggior numero di Clienti possibile, anche grazie ad un rilevante sforzo economico e strutturale/organizzativo delle Società, nonostante non sussista in merito alcun obbligo di legge.

Si ricorda, infatti, che *(i)* non vi sono reclami aventi ad oggetto la mancata riparazione in vigenza di garanzia; *(ii)* non vi è alcun riconoscimento di responsabilità o di difettosità del pezzo di ricambio oggetto del Procedimento, ma solo la presa d'atto di alcune lamentele e malfunzionamenti, propri e tipici della produzione industriale di un componente ingegneristicamente complesso; *(iii)* le Società hanno adottato sempre comportamenti in buona fede e piena diligenza professionale, intervenendo ove necessario lato produzione e lato misure compensative a favore dei Clienti nonostante le garanzie legali e convenzionali fossero spirate; *(iv)* le misure compensative riconosciute nel corso del tempo e quelle ulteriori proposte con gli Impegni sono offerte su base volontaria a beneficio, in ultima analisi, dei Clienti.

\*\*\*

**In conclusione**, alla luce delle su esposte considerazioni, le Società ritengono che tutti gli impegni proposti soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e siano idonei a far venir meno i presunti profili di illegittimità prospettati nella Comunicazione di avvio, così da agevolare la definizione del Procedimento senza l'accertamento della violazione e senza che venga irrogata un'eventuale sanzione pecuniaria.

Le misure proposte appaiono, infatti, adeguate non solo a rimuovere tutti gli aspetti della pratica suscettibili di violare le norme del Codice del Consumo, ma in generale a migliorare il rapporto complessivo con i Clienti.

**Si chiede**, quindi, che codesta Autorità voglia procedere alla chiusura del Procedimento accogliendo gli Impegni presentati e rendendoli obbligatori.

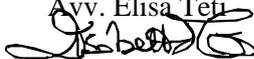
\*

Con osservanza,

Avv. Enrico Adriano Raffaelli



Avv. Elisa Teti



Avv. Alessandro Raffaelli

