

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

Nella mia esperienza di consulenza alle aziende sul tema della sicurezza, mi trovo spesso a dover affrontare un problema molto diffuso (ma poco discusso), ovvero quel che succede quando il prodotto venduto non corrisponde a quanto dichiarato nel catalogo o nel materiale informativo dell'azienda produttrice. In casi come questi, le conseguenze legali, economiche e reputazionali possono essere veramente importanti.

Non bisogna pensare che questo tipo di “incidenti” capitino solo a produttori spregiudicati. Nella stragrande maggioranza dei casi, dietro queste discrepanze si nasconde qualcosa di molto più banale: disorganizzazione, disattenzione e processi interni frammentati.

Ma un millimetro di differenza in una tolleranza tecnica, una resistenza termica leggermente inferiore a quanto dichiarato, un materiale simile ma non identico a quello indicato sono dettagli solo apparentemente insignificanti, che possono in realtà trasformarsi in veri e propri tsunami economici e legali.

Di recente ho affrontato la questione in un webinar con l'avvocato Salvatore Cirilla ([lo trovi qui su YouTube](#)). In questo articolo discutiamo invece dei punti salienti emersi dalla nostra conversazione.

Perché cataloghi, brochure e prodotti

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

non coincidono?

Cosa succede realmente nelle aziende quando le caratteristiche dichiarate nei cataloghi non corrispondono a quelle dei prodotti venduti? Insomma, da dove nascono gli errori?

Dopo oltre vent'anni di lavoro come consulente, posso dire di aver identificato alcuni scenari ricorrenti che causano questo problema:

Cataloghi non aggiornati rispetto ai prodotti

Il problema più frequente è anche quello più banale: la scheda del prodotto sul catalogo riporta caratteristiche errate semplicemente perché il catalogo non è aggiornato.

Ma cosa si nasconde dietro questa mancanza di revisione? Spoiler: no, non è quasi mai una questione di pigrizia. I problemi, spesso, sono ben altri...

Difficoltà comunicative tra reparti

Nelle organizzazioni grandi, complesse e molto strutturate, di frequente l'ufficio tecnico parla una lingua completamente diversa da chi si occupa del marketing.

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

Detto in altri termini, chi progetta conosce ogni dettaglio tecnico ma fatica a comunicare in modo comprensibile, mentre chi comunica sa vendere ma non sempre comprende appieno le specifiche tecniche.

Le conseguenze di questo flusso di comunicazione incompleto possono essere diverse. In molti casi, abbiamo cataloghi che interpretano abbastanza liberamente le caratteristiche dei prodotti venduti. In altre occasioni, gli aggiornamenti tecnici e le novità sui prodotti non arrivano nemmeno alle orecchie dell'ufficio marketing (o arrivano a spizzichi e bocconi) perché l'ufficio tecnico non si preoccupa più di tanto del lato comunicativo.

Di conseguenza, il catalogo non viene aggiornato. Ma questo, a cascata, porta a vendere prodotti che non corrispondono più alle caratteristiche dichiarate. E lì iniziano i guai.

L'effetto "telefono senza fili" tra azienda e collaboratori esterni (agenzie, agenti, rivenditori)

Se si rischiano di perdere nozioni essenziali già all'interno dell'azienda, immagina cosa succede quando si coinvolgono degli attori esterni.

Le informazioni passano dall'ufficio tecnico al marketing, dal marketing all'agenzia esterna che realizza il catalogo, dal catalogo agli agenti commerciali, dagli agenti ai clienti... e ad ogni passaggio qualcosa si perde, qualcosa si aggiunge, qualcosa si trasforma.

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

La trappola dei refusi

Oltre a tutto questo, c'è anche il più banale dei problemi: l'errore di trascrizione. Ma, se ci pensi, un semplice errore di battitura può trasformare una tolleranza da "0,01 mm" a "0,1 mm"... con conseguenze potenzialmente catastrofiche per le applicazioni di precisione!

Cataloghi zombie ancora in circolazione

I cataloghi zombie sono quei cataloghi abbandonati in favore di una versione più aggiornata, ma che continuano a vagare tra clienti e distributori.

Nel frattempo il prodotto si è evoluto, il processo produttivo è cambiato, magari anche il fornitore di materie prime è diverso... Però spesso capita che il produttore non passi con forza le novità alla rete commerciale esterna.

Risultato? Gli agenti o i distributori continuano a promuovere caratteristiche che appartengono alla "vita precedente" del prodotto.

Questa casistica è legata a doppio filo ad un'altra questione: la mancanza di date o numero di versione sui cataloghi. Senza questa informazione e senza sapere quali sono le novità, ci si ritrova con agenti commerciali che continuano ad usare la versione vecchia del catalogo perché "si trovano

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

meglio” o perché “funziona di più”, senza considerare il problema della coerenza dei prodotti indicati.

E quanto più l’azienda è grande, maggiore è il rischio, perché la rete commerciale aumenta di dimensioni ed è più indipendente rispetto alla sede centrale...

Documentazione schizofrenica

Capita spesso di incontrare – per la stessa azienda – brochure che dicono una cosa, cataloghi che ne dicono un’altra, offerte commerciali che ne promettono una terza, condizioni generali di vendita che ne specificano una quarta.

Questa incoerenza documentale è però un terreno fertile per incomprensioni, errori anche gravi e contestazioni legali.

Le conseguenze (potenzialmente disastrose) delle discrepanze tra catalogo e prodotti

Hai presente quel detto sulla farfalla che sbatte le ali a Pechino e genera una tempesta a New York?

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

In un certo senso, con gli errori dei cataloghi funziona nello stesso modo. Un numerino scorretto messo nel posto sbagliato può dare origine ad una serie di ripercussioni piuttosto fastidiose.

In prima battuta, un semplice componente non conforme alle caratteristiche può mandare in tilt interi impianti produttivi, con un danno economico considerevole per l'utilizzatore.

Ho visto in prima persona un'azienda di larghe dimensioni, operante nel settore automotive, subire un fermo produzione proprio a causa di un problema simile, con conseguenti danni quantificabili in centinaia di migliaia di euro. E tutto perché un sensore di pressione aveva una tolleranza diversa da quella dichiarata nel catalogo, causando false letture e fermi macchina imprevisti.

Oltre al danno economico, un altro rischio assolutamente non trascurabile è quello degli infortuni. Mi viene in mente il caso di un macchinario particolare – di cui non posso fare il nome per motivi di privacy – in cui era stato installato un pistone che non corrispondeva alle necessità. Il pistone ha iniziato a muoversi in modo scorretto, e ha finito per colpire nell'occhio un operatore. Essendo un infortunio grave, è scattato immediatamente il processo penale.

Eh sì, perché se c'è danno economico – o, ancora peggio, infortunio – partono immediatamente le contestazioni, che facilmente degenerano in procedimenti legali complessi.

L'avvocato Cirilla conferma che questo tipo di processi – rientranti nella categoria dell'*aliud pro alio*, ovvero della vendita di una cosa per un'altra –

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

sono tra i più complicati, molto più di quelli sui prodotti palesemente difettosi, i quali sono invece relativamente facili da identificare.

In ogni caso, il pericolo per i produttori è che, a partire da una semplice scritta sbagliata, si debbano affrontare conseguenze legali sul piano civile e anche penale.

Leggi anche: [Cosa fare quando succede un infortunio in azienda?](#)

Infine, bisogna considerare anche un possibile effetto domino dal punto di vista commerciale. Quando un cliente subisce un danno a causa di un prodotto non conforme alle specifiche di catalogo, raramente si limita a contestare quella singola fornitura. Più frequentemente, perde fiducia e interrompe completamente i rapporti commerciali. Mi è capitato di assistere a casi di aziende che hanno perso clienti storici – e interi segmenti di mercato – per una singola discrepanza tecnica.

Ma, oltre alla perdita di fatturato, va considerato anche il peso del danno reputazionale, che può arrivare a superare di gran lunga le conseguenze economiche dirette...

Insomma, una piccola divergenza tra caratteristiche dichiarate e reali di un prodotto può costare davvero molto caro. Ma la colpa è davvero sempre e tutta del produttore?

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo



Prodotti tecnicamente non conformi: una catena di responsabilità

Diciamo che in un macchinario industriale è stato montato un componente non conforme alle caratteristiche richieste, causando problemi, fermi macchina e danni all'impianto.

Arriva un tecnico o un manutentore, individua il problema. L'acquirente del componente giustamente si altera. La prima tentazione sarebbe fare una chiamata furiosa al produttore e dirgliene quattro perché gli ha venduto un pezzo sbagliato.

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

Tuttavia, in un caso come questo, non sempre la responsabilità ricade davvero (o completamente) sulle spalle del produttore. Il processo di vendita e distribuzione è una filiera in cui intervengono diversi attori con ruoli ben precisi: basta che salti un passaggio perché le cose prendano una brutta china.

Il produttore è il primo anello della catena ed è il responsabile primario dell'accuratezza delle informazioni tecniche.

In caso di difetti del prodotto, il cliente finale può – per legge – rivalersi su chi produce. Ciò non significa però che il fabbricante sia sempre automaticamente imputabile dei difetti, tant'è che spesso le aziende produttrici si difendono evidenziando che il cliente ha utilizzato il prodotto in condizioni diverse da quelle previste o che il distributore/rivenditore non ha trasmesso correttamente le informazioni.

Il distributore (o rivenditore) è infatti una figura spesso sottovalutata, ma cruciale nel passare le informazioni tecniche corrette.

Ho seguito casi in cui i rivenditori smontavano le confezioni originali per vendere i prodotti singolarmente, perdendo nel processo informazioni e avvertenze fondamentali per l'utente finale. In altre situazioni, i distributori modificavano radicalmente il packaging o le etichette, creando ulteriori discrepanze informative.

Ricordo vividamente la storia di una nota multinazionale produttrice di pennarelli che aveva inserito importanti avvertenze di sicurezza sull'imballaggio multiplo. I rivenditori, eliminando le confezioni per vendere i pennarelli singolarmente, impedivano a queste informazioni di

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

raggiungere il consumatore finale, creando un gap rilevante nella comunicazione.

Qualcosa di simile può capitare anche quando si vendono singoli componenti o accessori ai produttori di macchinari.

Poniamo, ad esempio, il caso di un ventilatore industriale. Il produttore del ventilatore può inserire tutta una serie di informazioni e avvertenze importanti nelle condizioni di vendita, nella garanzia e nel manuale. Potrebbe dire, ad esempio, che il ventilatore funziona in un certo modo e in determinate condizioni.

Non sempre però quelle informazioni arrivano al cliente finale, nel senso che magari non vengono correttamente integrate nel manuale del macchinario completo. Se, ad esempio, nel manuale d'uso della macchina si riporta solo quello che fa il ventilatore, ma non le condizioni di utilizzo, si sta perdendo una comunicazione molto importante e potenzialmente critica!

Parzialmente simile è il caso degli importatori, soprattutto quelli che importano o esportano da e verso mercati al di fuori dell'Unione Europea.

Devo dire che, purtroppo, molti di coloro che si occupano di import/export non hanno molto presente le normative relative ai prodotti e come cambiano nei vari mercati di riferimento. Inoltre capita di frequente che la documentazione (condizioni di vendita, manuali ecc) sia carente, non venga tradotta o sia addirittura completamente assente.

Quando un componente viene integrato in un sistema più complesso,

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

anche la figura dell'installatore assume una responsabilità significativa. Mi sono imbattuto più volte in situazioni in cui componenti erano perfettamente conformi al catalogo, ma funzionavano male perché installati in condizioni operative diverse da quelle previste.

Non è raro, infatti, che l'installatore non legga il manuale... e talvolta succede perché nessuno (né produttore né utilizzatore) gliel'ha fornito. O, più semplicemente, è l'installatore stesso che non si mette a cercarlo o scaricarlo online.

Infine, anche il cliente finale (l'utilizzatore) ha una responsabilità nel verificare la conformità di ciò che acquista. Non sai quante volte ho visto aziende accettare le forniture senza alcun controllo qualitativo in ingresso, per poi lamentarsi della non conformità quando ormai il problema era deflagrato!

Tutto questo discorso è per dire che spesso la "negligenza" nei controlli è diffusa e condivisa a vari livelli della filiera, e non sempre quando un componente si rivela errato la responsabilità è automaticamente da imputare al produttore.

Certo, il fabbricante rimane il primo e più importante soggetto sulle cui spalle pesa l'onere di passare le informazioni tecniche e controllare la loro correttezza.

Nel prossimo paragrafo vediamo quindi alcuni consigli pratici rivolti proprio ai produttori, utili ad evitare divergenze documentali e prevenire i problemi legati ad esse.

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

Prevenire le divergenze informative (e i contenziosi legali): strategie concrete per controllare l'accuratezza di cataloghi, documenti tecnici e contratti

Anche nel caso dei prodotti con caratteristiche diverse da quelle dichiarate, prevenire è decisamente meglio che curare.

Ma come si possono evitare questi tipi di problemi o tutelarsi in caso di contenzioso? Innanzitutto, impostando dei processi interni efficaci su vari fronti. Vediamo insieme alcuni metodi.

1) Contrattualistica chiara e aggiornata

Prestare attenzione ai contratti di vendita non è solo un noioso obbligo burocratico: i contratti sono infatti il primo e più importante scudo protettivo dal punto di vista legale.

Un approccio solido ed efficace richiede:

- [Contratti su misura](#), soprattutto per prodotti complessi, personalizzati o ad alto valore. Fidati, ho visto troppe aziende utilizzare lo stesso

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

template contrattuale standard per forniture da 1.000€ e per forniture da 1 milione di euro. Un errore fatale quando emergono contestazioni! Soprattutto nel caso di vendite importanti e di prodotti personalizzati, meglio investire qualcosa di più all'inizio e rivolgersi ad un avvocato per impostare un contratto ben scritto, capace di tutelare da eventuali problemi in seguito.

- Condizioni generali di vendita (CGV) cristalline per prodotti semplici e prodotti a catalogo. Le CVG non sono solo indicazioni formali, ma diventano un'arma di difesa fondamentale in caso di contestazione. Quindi esse hanno il compito di chiarire esattamente come lavora l'azienda, quali garanzie offre (e quali no), come vengono gestiti reclami e contestazioni.
- Aggiornamento costante dei documenti legali. Un contratto o delle CGV redatte 5 anni fa sono potenzialmente pericolose quanto un catalogo obsoleto! La giurisprudenza evolve, emergono nuovi rischi, cambiano le normative di riferimento. Un buon contratto dovrebbe essere rivisto almeno ogni 3 anni.

2) Documentazione tecnica come alleato strategico

Anche la documentazione tecnica si può trasformare in un potente strumento difensivo all'interno di un processo.

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

Il manuale d'uso, ad esempio, è uno strumento straordinariamente efficace perché, a differenza del catalogo, segue fisicamente il prodotto. Esso contiene (o dovrebbe contenere) informazioni più dettagliate, precise e controllate rispetto al materiale commerciale. In caso di contestazione, un buon manuale potrebbe dimostrare se il prodotto è stato utilizzato in modo improprio o al di fuori delle specifiche operative previste.

Tuttavia, il manuale d'uso è richiesto solo per i prodotti industriali più "complessi", quelli che rientrano nell'ambito della marcatura CE. I prodotti "semplici", quelli che rispondono semplicemente alla Direttiva Generale dei Prodotti, non hanno nessun manuale, quindi si fa riferimento alle informazioni contenute nel catalogo.

Qui, però, la faccenda si fa spinosa.

Dal punto di vista legale, potrebbe infatti essere utile inserire nel catalogo delle avvertenze che vadano sostanzialmente a dire *"bisogna verificare se il prodotto è idoneo all'uso che ne vuoi fare"*.

In altre parole, se non puoi mettere le condizioni di utilizzo nel manuale (perché non c'è), puoi agire solo sulle Condizioni Generali di Vendita e sul catalogo.

Allo stesso tempo, dal punto di vista commerciale, un'avvertenza del genere rischia di diventare un boomerang, perché può dare l'impressione che il catalogo sia poco affidabile. Insomma, si tratta di un equilibrio delicato, e bisogna valutare attentamente come agire di caso in caso.

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

3) Attenzione ai processi interni

Un altro elemento su cui bisogna assolutamente lavorare sono le procedure interne di controllo, che devono essere sistematiche e organizzate con precisione. Io ti suggerisco di concentrarti su:

La revisione periodica e sistematica dei cataloghi – Non deve essere un'attività occasionale, ma un processo strutturato con responsabilità chiare. Certo, non può essere qualcosa che si fa ogni giorno, ma si tratta di un impegno da schedulare e svolgere accuratamente a cadenza regolare.

L'identificazione univoca di versioni e date – Ogni documento commerciale o tecnico (offerte, contratti, manuali e, sì, anche i cataloghi) dovrebbe riportare chiaramente il numero di versione e la data, permettendo di tracciare più facilmente le modifiche avvenute e verificare l'attualità delle informazioni.

La necessità di specificare la versione vale anche per i prodotti. Se si vende un prodotto che è simile ma diverso da un prodotto a catalogo – ad esempio, un componente che è stato personalizzato – sarà opportuno dargli un nome diverso dall'originale (es. da *Fortissimo* a *Fortissimo 2*, o *Fortissimo 2025*). In questo modo si evitano di creare appigli per possibili contestazioni.

Il coinvolgimento attivo dei tecnici – Diciamocelo, i tecnici sono gli unici che possono verificare l'accuratezza delle informazioni inserite nei cataloghi. Eppure, fin troppo spesso l'ufficio tecnico non viene coinvolto nella redazione o revisione dei cataloghi, proprio per quel problema di

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

comunicazione tra reparti di cui abbiamo parlato prima...

Il dialogo con gli utilizzatori finali – Chi meglio degli utenti può dire come il prodotto viene effettivamente utilizzato? Il loro feedback è prezioso per allineare le informazioni presenti nel catalogo con le aspettative e gli utilizzi reali dei prodotti.

La coerenza del flusso informativo sui prodotti – Dall’inizio alla fine del ciclo di vita del prodotto, le informazioni devono rimanere coerenti. Dalla pubblicità al catalogo, dall’offerta al contratto, dal manuale all’assistenza post-vendita, il messaggio deve essere uniforme e accurato.

Quando il problema esplode: gestire efficacemente il contenzioso

Nonostante l’impegno nel prevenire incoerenze tra prodotti e documentazione, gli incidenti possono comunque capitare, e con essi l’apertura dei contenziosi legali.

Ci sono però dei modi per gestirli in maniera più oculata, tentando di portare a casa il miglior risultato possibile.

Prima del procedimento: la fase

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

stragiudiziale

Partiamo da una constatazione: se possibile, è sempre meglio evitare di arrivare al procedimento giudiziario.

Un processo significa esborsi di denaro notevoli, impegno di tempo ed energie per anni ed anni, rischi di ricadute economiche e personali significative.

Solitamente, prima di imboccare le vie legali vere e proprie, c'è una contestazione tramite lettera formale. Questa fase preliminare, definibile fase stragiudiziale, va gestita con attenzione: qui si può negoziare un accordo, arrivare ad un compromesso ed evitare di andare in giudizio.

Ecco perché, quando si riceve la lettera di contestazione, non bisogna leggerla come una dichiarazione di guerra, ma gestirla come l'apertura di un dialogo – per quanto, diciamocelo, un dialogo sgradevole.

Il consiglio è dunque quello di rispondere sempre alla lettera di contestazione. Qualsiasi risposta, anche una negativa, è comunque meglio del silenzio, che potrebbe invece essere interpretato come disinteresse o ammissione implicita di responsabilità, e spingere più rapidamente all'azione legale. Una risposta, anche di diniego, dimostra serietà da parte del produttore e, paradossalmente, apre la porta al dialogo.

Spesso si pensa che una risposta “accenda” l'avvocato e faccia esplodere il problema. Al contrario, anche secondo la testimonianza riportate dall'avvocato Cirilla, solitamente è proprio la mancanza di risposta che

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

accelera i tempi e accelera la corsa verso il processo.

La fase stragiudiziale ha successo se si arriva, dati tecnici alla mano, ad un accordo. Un buon accordo, però, è quello che lascia parzialmente insoddisfatte entrambe le parti – se ci pensi, è proprio questa la definizione di compromesso.

Se invece questa negoziazione fallisce, si attiva la fase giudiziale vera e propria.

La fase giudiziale: le perizie e il procedimento

Se le parti non trovano un accordo, allora si va inesorabilmente a processo.

Leggi anche: [Come funziona un processo? L'ABC per inesperti](#)

Questo passaggio è inevitabile se la parte offesa ha un chiaro intento lucrativo e vuole “aggressivamente” ricavare un profumato risarcimento. Tuttavia spesso si arriva a questo esito anche quando sono coinvolte delle multinazionali, che evitano di arrivare ad un accordo preventivo per motivi di difesa del marchio – ammettere di aver fatto un errore potrebbe intaccare la reputazione del brand, quindi preferiscono difendersi in tribunale.

Spesso, prima ancora del procedimento ordinario, scattano i cosiddetti giudizi cautelari, che includono il passaggio dell'accertamento tecnico preventivo (ATP).

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

L'accertamento tecnico preventivo è un procedimento utilizzato per raccogliere prove tecniche (come perizie o consulenze) prima dell'inizio di una causa vera e propria. Di fatto, è una sorta di incidente probatorio. L'ATP serve soprattutto per verificare lo stato di luoghi, beni o persone, o per accertare fatti rilevanti che potrebbero cambiare nel tempo, oltre che per garantire che le prove non vadano perse o alterate.

Con l'ATP si "precostituisce" una prova che potrebbe venire utilizzata poi all'interno del procedimento vero e proprio. A creare la perizia per l'accertamento tecnico preventivo è il CTU, ovvero [il consulente tecnico d'ufficio](#) incaricato dal giudice.

Ora, il CTU dovrebbe agire come una terza parte imparziale. Però dobbiamo considerare che questa figura viene scelta dal foro di competenza, che è quello della città o territorio dove ha sede il cliente finale. In altre parole, non sarebbe la prima volta che il CTU viene influenzato da rapporti di lavoro o di conoscenza...

(Se questa influenza è dimostrabile, si può chiedere di ricusare il CTU. Ne ho parlato più approfonditamente nell'articolo: ["La consulenza tecnica nel processo civile"](#))

In ogni caso, una volta che il CTU stende il suo accertamento tecnico preventivo, dando ragione ad una parte o all'altra, tendenzialmente si riapre la negoziazione. La parte sfavorita ha infatti tutto l'interesse ad evitare un processo che probabilmente perderà, a meno che:

1. Non sia in una situazione disperata (es. azienda in fallimento o in liquidazione)

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

2. Non sia assolutamente convinta delle proprie ragioni e intenda contestare la perizia del CTU presentando una controperizia di parte

Diciamo che, a questo punto, il 90% dei contenziosi si chiude con un accordo di un qualche tipo, prima ancora di arrivare al procedimento ordinario vero e proprio.

Conclusione

Dopo anni passati a intervenire come consulente e perito di parte nelle controversie, nei contenziosi e nei problemi derivanti da discrepanze tra cataloghi e prodotti, posso affermare con certezza che la prevenzione non è solo la strategia migliore – è anche la più economica.

Investire in processi interni di controllo, in una comunicazione coerente, in una documentazione tecnica accurata e in una contrattualistica solida costa infinitamente meno che affrontare anche un solo processo.

Ma non è solo una questione economica: dalla correttezza delle informazioni tecniche dipendono anche la sicurezza, la reputazione aziendale e la possibilità di mantenere rapporti commerciali duraturi e sereni.

La vera sfida per i produttori non è tanto evitare completamente gli errori (sarebbe impossibile) ma creare robusti sistemi di controllo che permettano

Quando il catalogo inganna: le conseguenze (anche legali) della vendita di prodotti con caratteristiche diverse dal catalogo

di individuarli rapidamente, correggerli e, soprattutto, imparare da essi per evitare che si ripetano.