

## **PS11912 - GAMESTOP ITALY-PROBLEMATICHE DI CONSEGNA E ALTRO**

Provvedimento n. 29970

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 gennaio 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, 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;

VISTI il proprio provvedimento del 15 giugno 2021, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede della società GameStop Italy S.r.l.;

VISTA la propria decisione del 19 ottobre 2021, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ed eventualmente acquisire ulteriori elementi utili ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento.

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

**1.** La società GameStop Italy S.r.l. (di seguito, anche "Professionista", "Società" o "GameStop") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo, opera in Italia nel settore della distribuzione e della vendita di *console, videogames* e altri prodotti digitali attraverso il sito di *e-commerce gamestop.it* (di seguito, anche "Sito"). Sulla base dell'ultimo bilancio ordinario d'esercizio disponibile, GameStop ha realizzato, alla data del 1° febbraio 2020, un fatturato di 296.250.334 €<sup>1</sup>.

**2.** Federconsumatori, in qualità di segnalante, associazione senza fini di lucro che, per statuto, persegue la tutela dei diritti e degli interessi di consumatori ed utenti nei confronti dei soggetti pubblici e privati produttori e/o erogatori di beni e servizi, iscritta nell'elenco delle Associazioni dei consumatori e degli utenti rappresentative a livello nazionale di cui all'articolo 137 del Codice del Consumo.

### **II. LE CONDOTTE COMMERCIALI**

**3.** Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal Professionista, almeno a partire dal mese di luglio 2020, nell'ambito dell'attività di commercializzazione *online*, tramite il proprio sito *web gamestop.it*, di *console, videogame* e altri prodotti digitali, consistenti: *i)* nell'immediato addebito di pagamento, al momento dell'ordine *online*, dei prodotti acquistati dai consumatori; *ii)* nell'annullamento unilaterale degli ordini dei consumatori, il cui pagamento risultava già addebitato; *iii)* nella diffusione di informazioni decettive e/o omissive riguardo l'effettiva disponibilità dei prodotti venduti *online*, i tempi di consegna e lo stato delle relative spedizioni; *iv)* nella ritardata/mancata consegna dei prodotti acquistati e regolarmente pagati dai consumatori; *v)* in ritardi e ostacoli in relazione all'esercizio dei diritti di recesso e rimborso dei consumatori; *vi)* nell'omessa o inadeguata assistenza post-vendita da parte del Professionista, che non si sarebbe fatto carico dei reclami e delle richieste dei consumatori.

**4.** Costituiscono oggetto del procedimento anche le condotte relative al mancato rispetto della disciplina in tema di informazioni precontrattuali per i consumatori e diritto di recesso nei contratti a distanza, nella misura in cui non risultavano indicate in maniera chiara e comprensibile le seguenti informazioni: *i)* le caratteristiche principali dei beni e dei servizi; *ii)* l'indirizzo geografico ove il professionista è stabilito e il suo numero di telefono e l'indirizzo di posta elettronica; *iii)* le condizioni, i termini e le procedure per esercitare il diritto di recesso, ivi incluso il modulo per l'esercizio del diritto di recesso; *iv)* il promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni; *v)* la possibilità di servirsi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso.

---

<sup>1</sup> [Fonte: Banca dati Telemaco Infocamere.]

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) L'iter del procedimento

5. A partire dal mese di luglio 2020<sup>2</sup> sono pervenute numerose segnalazioni da parte di consumatori, aventi ad oggetto condotte poste in essere da GameStop nell'attività di vendita *on line* prevalentemente di prodotti di elettronica di consumo quali console e *videogames*, consistenti essenzialmente nella ritardata o mancata consegna dei prodotti acquistati *online* e regolarmente pagati dai consumatori, nell'annullamento unilaterale di ordini nonché nell'omessa o inadeguata assistenza post-vendita da parte del Professionista, anche in relazione alle richieste dei clienti relative allo stato delle spedizioni e al rimborso.

6. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 15 giugno 2021, prot. 52520, è stato comunicato a GameStop l'avvio del procedimento istruttorio PS11912 per possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 23, 24, 25, 49 lettere a), c), h), n) e v), 54, 56 e 61 del Codice del Consumo. In tale sede, è stata ipotizzata la scorrettezza, sotto il profilo dell'ingannevolezza e/o dell'aggressività, delle condotte consistenti nella diffusione di informazioni ingannevoli in ordine alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti; nell'annullamento unilaterale degli ordini dopo l'addebito del corrispettivo; nell'imposizione dell'acquisto di prodotti ulteriori in abbinamento forzoso (*bundle*); nella ritardata/mancata consegna dei prodotti venduti *online*; nella difficoltà di contattare il servizio di assistenza post-vendita e nell'ostacolo all'esercizio dei diritti dei consumatori. Inoltre, sono stati altresì contestati a GameStop il mancato rispetto della disciplina del Codice del Consumo sui diritti di recesso e rimborso<sup>3</sup>, nonché l'inosservanza di alcuni obblighi informativi precontrattuali circa le caratteristiche principali dei beni e dei servizi, il numero di telefono e l'indirizzo di posta elettronica del professionista, le condizioni, termini e procedure per esercitare il recesso (ivi incluso il modulo tipo per l'esercizio del diritto di recesso), il promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità nonché la possibilità di servirsi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso.

7. In data 24 giugno 2021, si sono svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale della società.

8. In data 2 luglio 2021, il Professionista ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento; successivamente, in data 26 luglio 2021, ha inviato le informazioni richieste nella Comunicazione di avvio del procedimento e ha trasmesso una prima memoria difensiva.

9. In data 10 agosto 2021, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, GameStop ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di illiceità delle condotte oggetto di contestazione. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 19 ottobre 2021, in quanto relativi a condotte suscettibili, ove accertate, di integrare fattispecie di pratiche commerciali "manifestamente scorrette e gravi" e in ragione dell'interesse a procedere all'accertamento dell'eventuale infrazione. Il rigetto è stato comunicato al Professionista in data 21 ottobre 2021.

10. Con comunicazione pervenuta in data 24 settembre 2021, il Professionista ha prodotto alcune informazioni integrative e ha formulato istanza di audizione.

11. In data 6 ottobre 2021 si è tenuta l'audizione del Professionista ed è pervenuta una nuova versione della risposta alla richiesta di informazioni, contenente le indicazioni sulle parti riservate.

12. In data 19 ottobre 2021 è stata disposta la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ed eventualmente acquisire ulteriori elementi utili ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento.

13. In data 12 novembre 2021 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissata al 2 dicembre 2021. Tale termine è stato prorogato alla data dal 10 dicembre 2021, in accoglimento dell'istanza formulata dal Professionista con comunicazione del 29 novembre 2021.

14. In data 10 dicembre 2021 è pervenuta la memoria finale del Professionista.

15. In data 10 dicembre 2021 è stata trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni la richiesta di parere, che è pervenuto in data 30 dicembre 2021.

#### 2) Le evidenze acquisite

16. La società GameStop Italy S.r.l. appartiene al gruppo multinazionale "GameStop", attivo nel settore della vendita di prodotti e servizi legati al mondo dei videogiochi (*console*, videogiochi e relativi accessori e supporti), e svolge la propria attività di commercio al dettaglio in Italia attraverso propri punti vendita fisici ed il sito di *e-commerce* *gamestop.it*. In particolare, GameStop "opera principalmente nel settore della vendita di videogiochi per PC ed altri tipi di console unitamente agli accessori, hardware e software, riviste e libri specializzati di settore, servizi legati alla telefonia, nonché la vendita di merchandising e abbigliamento legato al mondo dei videogiochi, dei fumetti, del cinema

<sup>2</sup> [Nello specifico, nel mese di luglio 2020 è pervenuta un'unica segnalazione (prot. 58093 del 22 luglio 2020), alla quale hanno fatto seguito ulteriori cinque segnalazioni pervenute tra il 19 novembre e il 23 dicembre 2020 e numerose altre denunce a partire dal 4 gennaio 2021.]

<sup>3</sup> [In particolare: (i) gli erronei riferimenti normativi citati circa le ipotesi di esclusione del diritto di recesso, (ii) la mancata indicazione delle procedure e dei termini per esercitare il diritto di recesso, (iii) la limitazione introdotta nelle modalità per la comunicazione e della volontà di recedere (solo e-mail), (iv) la tempistica di rimborso.]

e dell'intrattenimento in generale, oltre ai servizi di applicazione di pellicole personalizzate per smartphone e tablet, sotto il marchio Mobile Outfitters. Opera, inoltre, nella vendita di prodotti usati, sia software che hardware"<sup>4</sup>.

**17.** Per quanto concerne l'andamento delle vendite *online* di GameStop, dai dati prodotti dal Professionista in ordine al volume e al valore dell'attività svolta, emerge il significativo incremento nel corso del 2020 del numero totale degli ordini *online* ricevuti da GameStop, che sono passati da [150.000-200.000]\* ordini del 2019 a [220.000-270.000] ordini del 2020, con picchi significativi nei mesi di marzo-maggio e novembre-dicembre<sup>5</sup>; inoltre, nei primi cinque mesi del 2021, GameStop ha ricevuto [50.000-100.000] ordini. Il valore totale degli ordini include il dato delle prenotazioni di prodotti non ancora in commercio (nuove console o videogiochi), nelle quali il corrispettivo, sebbene asseritamente non incassato al momento dell'ordine, è comunque addebitato al consumatore in anticipo rispetto all'effettiva spedizione (10 giorni prima). Analoga crescita è stata registrata da GameStop in termini di fatturato, che in un solo anno si è più che raddoppiato, passando da [7.000.000-12.000.000] € del 2019 a 22.952.712,30 [20.000.000-25.000.000] € del 2020<sup>6</sup>.

## **2.a) Il processo di vendita online: immediato addebito del corrispettivo e annullamento unilaterale dell'ordine**

**18.** Con riferimento alle modalità adottate da GameStop per la gestione del processo di vendita *online*, secondo quanto previsto dalle "Condizioni di vendita 13 settembre 2018"<sup>7</sup> (di seguito CdV), è emerso che il pagamento da parte del consumatore avviene al momento dell'ordine sul Sito, ossia prima dell'effettiva consegna al corriere del prodotto<sup>8</sup>. In particolare, nella sezione "Pagamenti", è riportata la seguente specificazione: "Attenzione: il pagamento degli ordini di acquisto avviene con addebito al momento dell'ordine"; inoltre, nella sezione "Impegni del Cliente" è previsto che "il contratto di compravendita dei Prodotti acquistati sul Sito si perfeziona con il completamento della procedura di acquisto e che da tale momento sorge in capo al Cliente l'obbligo al pagamento del prezzo del Prodotto acquistato"; infine, nella successiva sezione "Modalità di acquisto", si precisa che "confermando il pagamento, a completamento della transazione, l'ordine sarà inoltrato e il contratto d'acquisto sarà concluso; il Cliente riceverà quindi un messaggio di posta elettronica a conferma dell'acquisto, contenente la data, l'importo complessivo dell'ordine e il dettaglio dello stesso, oltre a una serie di informazioni riguardanti l'acquisto".

**19.** Di conseguenza, secondo la disciplina contrattuale adottata da GameStop, il pagamento del prezzo di acquisto del prodotto ordinato *online* deve avvenire contestualmente all'ordine, al fine di perfezionare la transazione; tuttavia, le condizioni di vendita attribuiscono a GameStop un'ampia facoltà di annullare unilateralmente, nonostante l'avvenuto addebito di pagamento a carico del consumatore, una prenotazione e/o un ordine di acquisto, al verificarsi delle seguenti circostanze: "articoli segnalati come fuori catalogo dalle case di distribuzione; articoli non più disponibili in magazzino; esaurimento di articoli destinati a operazioni promozionali; articoli non disponibili presso i fornitori; frode nell'utilizzo di carte di credito o nell'operazione di pagamento; utilizzo non corretto di buoni sconto da parte del Cliente; truffe ai danni di GameStop; variazioni di prezzo da parte del fornitore superiori al 5%"<sup>9</sup>.

**20.** Sempre dalle CdV si ricava un ulteriore elemento informativo che concorre a delineare le modalità operative di GameStop nel processo di vendita *online*: la previsione contrattuale che disciplina la "Consegna dei prodotti" stabilisce che i beni sono consegnati da GameStop al corriere in 72 ore lavorative dall'ordine "solo se immediatamente disponibili"; da tale disposizione si evince che il professionista offre in vendita prodotti anche non disponibili, addebitandone il relativo corrispettivo al momento dell'ordine, salva la possibilità di esercitare la facoltà di annullamento.

**21.** Da quanto sopra esposto emerge che GameStop si riserva di effettuare la cancellazione di contratti conclusi, per i quali ha già proceduto all'incasso dei corrispettivi, in una vasta serie di ipotesi che includono l'indisponibilità del prodotto o la variazione del prezzo di vendita, così dimostrando che il proprio processo di vendita *online* è connotato dall'assenza di verifiche preventive circa la reale possibilità di effettuare le transazioni richieste<sup>10</sup>.

<sup>4</sup> [Cfr. Bilancio chiuso il 1° febbraio 2020. Relazione sulla gestione pag. 49.]

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

<sup>5</sup> [Cfr. sezione 3 tabella 47 pag. 30 della risposta alla richiesta di informazioni, pervenuta in data 26 luglio 2021 (prot. 61592), di seguito anche Informazioni..]

<sup>6</sup> [Cfr. Cfr. sezione 3 tabella 47 pag. 30 delle Informazioni.]

<sup>7</sup> [Cfr. il Verbale acquisizione atti del 5 luglio 2021.]

<sup>8</sup> [Con specifico riferimento ai prodotti prenotati, in base alle medesime CdV, il relativo pagamento avviene con "addebito almeno 10 (dieci) giorni prima dell'evasione dell'ordine, coincidente con la presa in carico del Prodotto da consegnare da parte del corriere"; in questo caso "Al momento della prenotazione, l'importo verrà solamente impegnato per intero a favore di GameStop Italia".]

<sup>9</sup> [Si veda, in particolare, la sezione "Cancellazione degli ordini di acquisto da parte di Gamestop" delle citate CdV.]

<sup>10</sup> [Un consumatore, nella segnalazione prot. 86120 del 20 novembre 2020, ha evidenziato che GameStop, a distanza di poco più di un'ora dall'acquisto di un prodotto online (Playstation 5 con lettore ottico Bluray), dopo aver inviato la mail di conferma dell'acquisto, ha unilateralmente e arbitrariamente «cancellato» l'ordine e proceduto al rimborso dell'importo versato. Come sottolineato dal Professionista, l'unilaterale iniziativa del venditore, che comunque era tenuto alla spedizione della merce, ha definitivamente impedito di procedere all'acquisto del bene ormai esaurito su altri portali, frustrando l'aspettativa del consumatore, che ormai faceva affidamento nella conclusione del contratto. Analoga vicenda è riferita nella segnalazione prot. 40600 del 27 aprile 2021: a distanza di un solo

**22.** I dati prodotti dallo stesso Professionista confermano nei fatti l'ampio ricorso da parte di GameStop alla cancellazione di ordini già pagati dai clienti<sup>11</sup>; in particolare, il Professionista risulta aver annullato un significativo numero di ordini nel 2020, pari a 15.454, e un altrettanto rilevante numero di ordini, pari a 3.459, nei primi 5 mesi del 2021, per complessivi 18.913 ordini. Tali dati numerici sono già stati epurati del numero di ordini (722) non finalizzati dai clienti per mancato pagamento, in quanto non appaiono riconducibili all'iniziativa unilaterale di GameStop<sup>12</sup>.

**23.** Alla luce dei dati forniti da GameStop, la maggior parte degli annullamenti ha interessato ordini effettuati *online* con ritiro in negozio e con spedizione al domicilio del consumatore (in entrambi i casi oltre 8.000). Considerato che nel 2020 il numero totale di ordini *online* ricevuti da GameStop ammonta a [220.000-270.000], la percentuale di annullamenti unilaterali (15.454 ordini) da parte del Professionista nel 2020 sarebbe pari al [4-8]%, mentre nei primi 5 mesi del 2021, a fronte di un numero totale di ordini ricevuti pari a [50.000-100.000], la percentuale degli annullamenti unilaterali (3.459 ordini) si attesterebbe intorno al [2-6]%. Nell'intero periodo di riferimento, ossia da gennaio 2020 a maggio 2021, la percentuale totale degli annullamenti (18.913 ordini) corrisponderebbe a circa il [4-8]%, (su complessivi [300.000-340.000] ordini).

**24.** Con riferimento ai dati sopra riportati, il Professionista ha successivamente precisato<sup>13</sup> che il numero di ordini effettivamente cancellati in modo unilaterale sarebbe inferiore al dato originariamente comunicato (19.635), in quanto quest'ultimo comprenderebbe tutti gli ordini non andati a buon fine per qualunque motivo, inclusi problemi tecnici, mancati pagamenti, tentativi di frode o violazione dei regolamenti e, in generale, cause asseritamente non imputabili a GameStop (per esempio, l'impossibilità di consegnare nelle zone rosse durante il periodo di *lock-down*). In sintesi, secondo il Professionista, dal totale dei "non andati a buon fine" e quindi annullati, dovrebbero essere decurtati ben 10.981 ordini, in quanto ritenuti non ascrivibili all'iniziativa di GameStop ma riconducibili alle seguenti cause: "Mancato pagamento" da parte del cliente (1.943 ordini); automatico rigetto (senza alcun incasso) da parte del sistema a seguito dell'esito del controllo "Verifica pagamento sospetto" (1.260 acquisti); "Mancate consegne corriere/reso cliente" (663 casi); "Violazione dei regolamenti" a causa del mancato rispetto, da parte del cliente, delle regole e restrizioni previste per l'acquisto di determinati prodotti (1.687 ordini), come la nuova console Sony PS5; "Condizioni imperfette - verifica cliente" (1.255 ordini); "Aggiornamento dei sistemi" (3.885 ordini); e infine per la decisione del "Fornitore" di annullare l'uscita di un prodotto sul mercato (288 ordini).

**25.** A tale riguardo, contrariamente a quanto sostenuto dal Professionista, sulla base delle risultanze istruttorie, l'annullamento di un consistente numero di ordini (3.885) per "Aggiornamento dei Sistemi" risulta di fatto ascrivibile a GameStop, in quanto riconducibile all'inadeguatezza dei sistemi informativi dallo stesso adottati. Infatti, nel novero di tali cancellazioni rientrano 1.056 ordini di prodotti che non erano più presenti in negozio, in quanto erano stati venduti a un altro cliente prima che il personale di vendita potesse gestire l'ordine *online* e riservare il prodotto, oppure prodotti che, sebbene presenti in negozio, erano già stati prenotati telefonicamente o di persona da un cliente che non era ancora passato a ritirarlo; altri 2.829 ordini sono stati cancellati a causa di problemi tecnici dei sistemi informativi o di altra natura che hanno comportato la mancata gestione delle richieste (conferma o meno della disponibilità in negozio del prodotto richiesto) nei tempi previsti (6 ore).

**26.** Di conseguenza, pur tenendo conto degli ulteriori elementi informativi prodotti dal Professionista circa il numero degli ordini cancellati in modo unilaterale, dalle evidenze istruttorie risulta confermato che GameStop, nel periodo gennaio 2020-maggio 2021, ha annullato un significativo numero di ordini, pari ad almeno a 12.539<sup>14</sup> ordini, corrispondenti ad una percentuale di annullamento di circa il [2-6]%, (su un totale di [300.000-340.000] ordini ricevuti).

**27.** Dalla documentazione ispettiva è emerso che un significativo numero di ordini (498) relativi alla console PS5 è stato cancellato nel mese di novembre 2020 in quanto gli acquirenti avevano eluso le procedure di acquisto della console PS5 ("...sono clienti che hanno bypassato i controlli di Alessandro e non hanno diritto alla console")<sup>15</sup>; emblematico in tal senso il reclamo di un cliente che il giorno successivo alla conferma d'ordine relativo alla PS5 ha ricevuto una lettera di annullamento senza spiegazioni e soprattutto senza riuscire ad ottenere il rimborso su *Paypal* neppure dopo 5 giorni, sebbene nella lettera fosse indicato il termine di 24 ore e nonostante i reiterati solleciti<sup>16</sup>. Sulla base di uno scambio di *e-mail* aziendali del marzo 2021, risulta che GameStop ha proceduto ad accettare preordini per

---

giorno dall'acquisto, GameStop ha annullato l'ordine del segnalante con la motivazione di "mancato rifornimento del prodotto nei nostri magazzini".]

<sup>11</sup> [Cfr. Informazioni p.35.]

<sup>12</sup> [Infatti, il numero complessivo degli annullamenti operati dal gennaio 2020 al maggio 2021 ammonterebbe a 19.635.]

<sup>13</sup> [Cfr. comunicazione integrativa prot.73771 del 24 settembre 2021.]

<sup>14</sup> [Tale numero (12.539) è stato calcolato sottraendo dal totale degli annullamenti (19.635) il numero complessivo di ordini che si ritiene di non ascrivere alla responsabilità di Gamestop, pari a 7.096, che comprende i seguenti casi: 1.943 mancati pagamenti da parte del cliente, 1.260 pagamenti sospetti non perfezionati, 663 mancate consegne da parte del corriere/reso cliente, 1.687 violazioni dei regolamenti, 1.255 cancellazioni del cliente e 288 annullamenti del fornitore a monte.]

<sup>15</sup> [Cfr. doc. ispettivo n. 123.]

<sup>16</sup> [Cfr. doc. ispettivo n. 29.]

la console PS5 oltre le quantità nella sua disponibilità<sup>17</sup>. In un altro scambio di e-mail interne, relative alla vendita di PS5 del mese di aprile 2021, si dà conto della circostanza che GameStop ha cancellato l'ordine di 137 clienti "perché non hanno costruito il bundle correttamente", evidenziando al contempo che tuttavia "il sistema gli ha permesso di farlo e non li ha bloccati"; a fronte del fatto che i clienti avevano iniziato a scrivere, inviando tickets a GameStop, "per chiedere info sulla cancellazione" e che si trattava "di tanti clienti che sono rimasti senza ps5 e che potrebbero, non tutti ovviamente, segnalare la cosa all'antitrust", la Società ha ritenuto opportuno e prudente concedere ai suddetti clienti "un'altra possibilità di poter riacquistare il bundle", inviando loro un'apposita e-mail con il link per costruire correttamente il nuovo bundle<sup>18</sup>.

**28.** Dall'esame di altre evidenze ispettive si evince la cancellazione di ordini "stockmissing e in picking" con valore inferiore a 100 euro, per i quali i clienti sarebbero tuttavia stati rimborsati<sup>19</sup>.

**29.** Con comunicazione del 6 ottobre 2021 (prot. 76360), il Professionista ha trasmesso una "bozza di condizioni generali di vendita per il sito gamestop.it", contenente alcune modifiche al contenuto delle CdV in relazione alle modalità del processo di acquisto. Sebbene il Professionista, nella memoria conclusiva del 10 dicembre 2020, abbia dichiarato di aver modificato sin dal mese di luglio 2021 le procedure per l'acquisto dei beni in vendita online sul sito, le nuove "Condizioni di vendita 1° ottobre 2021 (rev. 4 novembre 2021)" (di seguito, anche "nuove CdV") sono state pubblicate sul Sito di GameStop in data 5 novembre 2021. Le principali modifiche introdotte alla disciplina contrattuale, per quanto qui di rilievo, riguardano il momento dell'addebito del prezzo di acquisto e la facoltà di cancellazione unilaterale degli ordini.

**30.** Con riguardo alle "modalità di acquisto", le nuove CdV prevedono che la presentazione dei prodotti sul Sito costituisca un invito a offrire e l'ordine inviato dal cliente valga quale proposta contrattuale di acquisto/prenotazione, soggetta a conferma o accettazione da parte di Gamestop<sup>20</sup>. Come specificato nella sezione "Pagamenti", "l'addebito del prezzo dei Prodotti acquistati è generalmente effettuato solo dopo l'accettazione dell'Ordine da parte di GameStop", ossia dopo aver verificato la disponibilità dei prodotti richiesti<sup>21</sup>, tranne in caso di pagamento tramite PayPal<sup>22</sup>. Anche in caso di "Prenotazioni", il pagamento dei prodotti prenotati avviene con addebito al momento dell'evasione dell'ordine, coincidente con l'invio al Cliente della Conferma di Spedizione, fermo restando che circa 10 giorni prima della data di uscita prevista del prodotto prenotato, il sistema verifica automaticamente la disponibilità dei fondi.

**31.** Per quanto concerne la facoltà di annullamento unilaterale degli ordini da parte di GameStop, in base alla nuova disciplina contrattuale, tale facoltà non è più prevista in caso di indisponibilità dei prodotti venduti online, essendo infatti limitata ai soli casi frode/irregolarità nell'operazione di pagamento o utilizzo delle carte di credito; uso non corretto di buoni sconto o violazioni delle regole di acquisto da parte del cliente; truffe o tentativi di truffa a danno di GameStop o di terzi<sup>23</sup>.

## **2.b) Le informazioni nella fase precontrattuale e nelle fasi successive di esecuzione degli ordini online**

**32.** Dalle risultanze istruttorie emerge una condotta posta in essere da GameStop sia nella fase precontrattuale sia nelle fasi successive di esecuzione del contratto di acquisto online, consistente nella prospettazione di informazioni decettive e/o nell'omissione di informazioni rilevanti su alcune caratteristiche principali dei prodotti offerti, quali l'effettiva disponibilità e i tempi di consegna degli ordini, lo stato degli ordini e il tracking delle spedizioni. A conferma di tali condotte si pongono i casi di ritardata/mancata consegna dei prodotti acquistati online dai consumatori.

---

<sup>17</sup> [Cfr. doc. ispettivo n. 137.]

<sup>18</sup> [Cfr. doc. ispettivo n. 153]

<sup>19</sup> [Cfr. doc. ispettivo n. 133.]

<sup>20</sup> [Una volta ricevuto l'ordine, GameStop invierà una prima email di conferma di ricezione dell'ordine e poi una seconda (eventuale) email di conferma di accettazione dell'ordine e di spedizione, contenente il link per verificare lo stato della spedizione. Il contratto di acquisto si intende concluso solo al ricevimento della conferma di spedizione.]

<sup>21</sup> [Nella sezione delle nuove CdV relativa alla "Disponibilità dei Prodotti", è coerentemente previsto che "L'accettazione di ciascun Ordine è dunque soggetta a una verifica circa la disponibilità dei Prodotti richiesti. Nel caso in cui uno o più dei Prodotti richiesti non fossero disponibili, il Cliente riceverà la Conferma di Spedizione solo per i Prodotti effettivamente disponibili e in fase di consegna e sarà informato dell'impossibilità di accettare ed evadere l'Ordine in relazione agli altri Prodotti richiesti (di seguito, la "Comunicazione di Mancata Accettazione"). In tale ipotesi, al Cliente sarà addebitato unicamente il prezzo dei Prodotti oggetto di spedizione..."]

<sup>22</sup> [Si veda la sezione "Pagamenti", in base alla quale, "[...] Solo in caso di pagamento tramite Paypal, il prezzo è addebitato, a seguito della conferma del Cliente, al momento dell'invio dell'Ordine. In caso di mancata accettazione dell'Ordine da parte di GameStop, GameStop autorizza immediatamente il rimborso dell'importo addebitato, che viene gestito direttamente da Paypal nei tempi tecnici previsti dal sistema."]

<sup>23</sup> [Si veda la sezione "Mancata esecuzione degli Ordini da parte di GameStop": "GameStop farà sempre il possibile per accettare ed evadere tempestivamente tutti gli Ordini trasmessi dai Clienti. Tuttavia, GameStop si riserva di non accettare gli Ordini (anche se i Prodotti ordinati fossero disponibili) e di annullare e non evadere gli Ordini eventualmente accettati, qualora nel corso della procedura d'acquisto si verifici una delle seguenti circostanze eccezionali:

- frodi o irregolarità nell'operazione di pagamento e/o nell'utilizzo delle carte di pagamento;
- uso non corretto di buoni sconto o violazione di Regole d'Acquisto da parte del Cliente;
- truffe o tentativi di truffa ai danni di GameStop o di terzi".]

(i) Le informazioni su disponibilità e tempi di consegna dei prodotti

**33.** Nelle CdV (versione 13 settembre 2018)<sup>24</sup> sono riportate scarse e generiche indicazioni circa la disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita, dal momento che si limitano a informare i consumatori circa una tempistica indicativa e non vincolante di consegna dei prodotti - ove disponibili - da parte di GameStop al corriere (72 ore dall'accettazione dell'ordine)<sup>25</sup>. Una volta affidato il prodotto al corriere, è previsto che la consegna sia effettuata al domicilio del consumatore dopo ulteriori 1-3 giorni lavorativi, a seconda della localizzazione del destinatario<sup>26</sup>. Analoghe informazioni, di natura indicativa e generica, sono fornite anche nella e-mail di conferma e riepilogo dell'ordine inviata da GameStop al cliente, dove peraltro si comunica che l'ordine sarebbe inoltrato al corriere entro 72 ore (peraltro lavorative) dalla data dell'ordine (invece che dall'accettazione dello stesso)<sup>27</sup>.

**34.** Le medesime CdV contengono una sintetica disciplina delle ipotesi di ritardo, dove è stabilito che *"In caso di ritardo nelle consegne rispetto ai tempi indicativi previsti, è possibile contattare il Servizio Clienti per avere informazioni"*; inoltre, GameStop riconosce il diritto di recesso del consumatore *"Nel caso di prolungato e ingiustificato ritardo nella consegna"*, con modalità *"semplificata"*, ossia *"contattando il Servizio Clienti e compilando l'apposito modulo"*, senza tuttavia indicare il termine a partire dal quale è possibile esercitare tale facoltà.

**35.** Nel corso del processo di acquisto online, sebbene nella schermata di riepilogo dell'ordine e nella successiva schermata relativa alla fase di conferma dell'ordine sia presente la voce *"Informazioni di consegna"*, GameStop non risulta mai indicare al consumatore i tempi di consegna al cliente dei prodotti acquistati, neppure secondo una mera stima.

**36.** Dalle risultanze istruttorie sopra illustrate emerge che le informazioni fornite da GameStop, nelle CdV e nelle e-mail di conferma circa le tempistiche di consegna al cliente finale dei prodotti acquistati e pagati anticipatamente online, non sono chiare e risultano potenzialmente fuorvianti in quanto: i) sono indicati i tempi di consegna dei prodotti da parte di GameStop al corriere; ii) fanno decorrere i tempi di affidamento dei prodotti al corriere, ossia 72 ore (non si comprende se lavorative) da un momento imprecisato (*"dall'accettazione dell'ordine"* nelle CdV e *"dalla data dell'ordine"* nella e-mail di conferma ordine); iii) condizionano (CdV) il rispetto dei tempi di consegna dei prodotti al corriere (72 lavorative) all'effettiva e immediata disponibilità dei prodotti, senza tuttavia fornire al cliente alcuna visibilità o indicazione su tale informazione essenziale; iv) si limitano a stabilire in 1-3 giorni i *"tempi indicativi previsti"* per la consegna da parte del corriere al cliente, in funzione della localizzazione del destinatario; v) suggeriscono meramente di contattare il Servizio Clienti in caso di ritardo nelle consegne rispetto ai *"tempi indicativi previsti"*, prevedendo solo che nell'infinito caso di *"prolungato e ingiustificato ritardo"* il cliente possa recedere dall'ordine compilando l'apposito modulo.

**37.** Si sottolinea che nelle nuove CdV pubblicate sul Sito in data 5 novembre 2021, in particolare nella disciplina relativa alla *"Consegna dei prodotti"*, sono stabiliti tempi più rapidi di consegna, prevedendo che i prodotti siano consegnati da GameStop al corriere per la spedizione entro 48 ore lavorative (invece di 72) dalla conferma di ricezione dell'ordine e che i tempi di consegna al cliente dipendano dalla localizzazione del destinatario (1-3 giorni lavorativi a seconda che si trovi al Nord/Centro, Sud oppure isole)<sup>28</sup>. Inoltre, il Professionista ha esplicitato una stima dei tempi complessivi di consegna al domicilio del consumatore, precisando che *"Di conseguenza, il tempo complessivo di evasione degli Ordini, dalla Conferma di ricezione dell'Ordine all'effettiva consegna, è indicativamente di 3 (tre) giorni lavorativi per le consegne nelle regioni di Nord e Centro Italia, di 4 (quattro) giorni lavorativi per le consegne nelle regioni del Sud e di 5 (cinque) giorni lavorativi per le consegne nelle Isole"* e, *"in ogni caso, entro il termine massimo*

<sup>24</sup> [Si fa riferimento alla versione 13 settembre 2018, di cui al Verbale di Acquisizione agli atti del 5 Luglio 2021.]

<sup>25</sup> [In particolare, nella sezione "Consegna dei prodotti" è previsto che "Indicativamente, senza che ciò comporti alcun obbligo per GameStop, i Prodotti sono consegnati da GameStop al corriere per la spedizione entro 72 (settantadue) ore dall'accettazione dell'ordine, solo se immediatamente disponibili, esclusi i giorni festivi e le giornate di sabato e domenica. Al momento della creazione e della spedizione da parte del corriere, GameStop invierà al Cliente un'email contenente un link per verificare lo stato dell'avanzamento del suo ordine (tracking)".]

<sup>26</sup> [I successivi tempi di consegna dipendono dalla localizzazione del destinatario. Il tempo impiegato dal corriere per la consegna dei Prodotti a partire dal giorno del ritiro da parte del corriere è, indicativamente, di 1 (un) giorno lavorativo al Nord e al Centro, di 2 (due) giorni lavorativi al Sud e di 3 (tre) giorni lavorativi nelle Isole.]

<sup>27</sup> [Infatti, nella predetta e-mail, alla voce "Tempi di consegna previsti", è scritto: «Gli ordini vengono inoltrati al corriere entro 72 ore lavorative dalla data dell'ordine. Pertanto gli ordini inseriti da venerdì sera a domenica verranno processati il lunedì successivo. Lo stesso avverrà per gli ordini inseriti in concomitanza delle festività. I tempi di consegna sono brevi ma dipendono fortemente dall'indirizzo di consegna. Il nostro magazzino è situato nell'area di Milano quindi le spedizioni indirizzate al Sud e nelle Isole necessitano di un tempo maggiore. I tempi medi previsti per le consegne sono compresi tra 1 e 2 giorni per il Centro e Nord Italia e tra 2 e 3 giorni per il Sud e le Isole. Quando la merce sarà affidata al corriere una e-mail verrà inviata all'indirizzo di posta elettronica da te indicato. A partire dal giorno successivo al ricevimento della mail potrai controllare periodicamente lo stato della consegna cliccando su "Verifica lo stato della spedizione"»..]

<sup>28</sup> [Nella sezione "Consegna dei prodotti" delle CdV, è previsto tra l'altro quanto segue: "[...] GameStop è impegnata a evadere tutti gli ordini in tempi rapidi. Indicativamente, i Prodotti disponibili sono consegnati da GameStop al corriere per la spedizione entro 48 (quarantotto) ore lavorative (esclusi i giorni festivi e le giornate di sabato e domenica) dalla Conferma di ricezione dell'Ordine. ... I tempi di consegna dei Prodotti dipendono dalla localizzazione del destinatario. Il tempo impiegato dal corriere per la consegna dei Prodotti, a partire dalla Conferma di Spedizione è, indicativamente, di 1 (un) giorno lavorativo per le consegne nelle regioni di Nord e Centro Italia, di 2 (due) giorni lavorativi per le consegne nelle regioni del Sud e di 3 (tre) giorni lavorativi per le consegne nelle Isole".]

di 30 (trenta) giorni dalla Conferma di Spedizione". Infine, è previsto che decorso tale termine senza ottenere il prodotto il consumatore possa annullare l'ordine e ottenere il rimborso.

(ii) *Le informazioni sullo stato degli ordini e il tracking delle spedizioni*

**38.** Dalle risultanze istruttorie sono emerse alcune criticità e carenze informative da parte del Professionista in quanto i consumatori<sup>29</sup>, come anche evidenziato dall'associazione Federconsumatori, non sarebbero stati in grado di visualizzare il *tracking* della spedizione e, dunque, conoscere lo stato del proprio ordine<sup>30</sup>.

**39.** Tali criticità si sono verificate nonostante la predisposizione, secondo quanto riferito da GameStop, di una procedura di monitoraggio in base alla quale i consumatori, dopo aver ricevuto la *e-mail* di conferma e riepilogo dell'ordine, avrebbero la possibilità di seguire *online* lo stato dei propri ordini e i relativi aggiornamenti, cliccando su "I MIEI ORDINI" nella parte superiore della *HomePage* o accedendo alla *Dashboard (Account/La mia Dashboard/I miei ordini)*; inoltre, una volta che l'ordine è affidato al corriere, il cliente riceverebbe il *link* per il *tracking* nella c.d. *e-mail* di evasione dell'ordine, che consentirebbe di visualizzare la pagina relativa ai dettagli dell'ordine e, selezionando in fondo alla pagina *web "Traccia Spedizione"*, approdare sul sito del corriere dove poter monitorare la spedizione.

**40.** In base alle informazioni fornite da GameStop, il Servizio Clienti, a sua volta, ha la possibilità di visionare il tracciamento degli ordini dei clienti all'interno dei sistemi utilizzati per la gestione delle spedizioni *e-commerce* (piattaforma "[*omissis*]"). Tuttavia, lo stesso Professionista ha dichiarato che il predetto tracciamento degli ordini (data e orario di consegna, filiale di competenza del corriere, ecc.) può essere visionato solo per un periodo di due mesi dopo la consegna al corriere di ogni spedizione, dopo di che i dati non sono più accessibili. Inoltre, i dati forniti dai corrieri e presenti nella piattaforma di tracciamento (data e orario di consegna, filiale di competenza del corriere, ecc.) non possono essere scaricati in maniera automatica e massiva, dal momento che l'estrapolazione può essere compiuta solo in maniera manuale per singole spedizioni (attività che il Servizio Clienti compie per gestire eventuali segnalazioni di anomalie).

(iii) *La ritardata/mancata consegna dei prodotti venduti online*

**41.** Per quanto concerne le procedure di consegna, in base a quanto dichiarato da GameStop, i prodotti ordinati dai consumatori possono essere spediti (consegnati al vettore) sia dal magazzino centrale (con sede a Buccinasco, in Milano), sia dai punti vendita della catena GameStop, sulla base della scelta effettuata automaticamente dal sistema a seconda della disponibilità dei prodotti registrata nel *database* del Professionista; da tale scelta dipende anche l'affidamento della consegna all'uno o all'altro vettore, considerato che il vettore [*vettore 1*] si occuperebbe della maggior parte delle consegne dal magazzino centrale di Buccinasco (Milano), mentre gli altri due corrieri [*vettore 2*] e [*vettore 3*] si occuperebbero delle consegne dei prodotti presenti presso i punti vendita.

**42.** Sono state acquisite agli atti del procedimento le segnalazioni di consumatori che lamentavano la ritardata/mancata consegna del prodotto acquistato *online* e pagato<sup>31</sup>; inoltre, dalla documentazione acquisita nel corso dell'accertamento ispettivo emergono significative problematiche relative al rispetto della tempistica di consegna della *console* PS5 e alla conseguente necessità di fornire adeguata comunicazione ai clienti<sup>32</sup>; dall'esame di una *e-mail* aziendale interna datata 18 febbraio 2021, risulta la preoccupazione dei responsabili di GameStop in merito al ritardo nella consegna delle PS5, "*per via delle prenotazioni di settembre non ancora evase*" e a fronte peraltro dei "*competitors che l'hanno consegnata in 24h dall'acquisto...*"<sup>33</sup>. Ulteriori evidenze ispettive concernono i continui ritardi registrati da un negozio nella ricezione dei colli da parte del corriere, in relazione alle "*switch LE di super mario e al relativo gioco*", che si traducono in disagi con i clienti<sup>34</sup>.

**43.** Per quanto concerne le informazioni prodotte dal GameStop in merito alle tempistiche di consegna realizzate, il Professionista ha fornito esclusivamente il dato relativo ai tempi medi di consegna, asseritamente brevi, di uno solo dei

---

<sup>29</sup> [Si veda in proposito la segnalazione prot. 14520 del 21 gennaio 2021, in cui il segnalante, non avendo ricevuto il prodotto acquistato il 30 novembre 2020, ha inviato diversi solleciti via PEC e solo in data 9 dicembre 2020 avrebbe ricevuto una mail "che diceva che l'ordine era stato inoltrato al corriere, con il link di tracking ma non funzionante."]

<sup>30</sup> [Cfr. i segnalazione prot. 86860 del 23 novembre 2020. ]

<sup>31</sup> [Cfr. segnalazione prot. 58093 del 22 luglio 2020, in cui un consumatore lamentava il notevole ritardo nella consegna di un prodotto (console) acquistato online e pagato (€389,98) in data 4 giugno 2020; sebbene il servizio assistenza del Professionista, sollecitato dal segnalante, rispondesse che "la spedizione è in corso", trascorsi 30 giorni dall'ordine, in data 4 luglio 2020 il cliente ha invitato GameStop a effettuare la consegna entro un termine supplementare di 9 giorni, ossia entro 13 luglio. Nonostante una email interlocutoria del 6 luglio, in cui GameStop rassicurava il cliente sul fatto che la consegna sarebbe avvenuta nel più breve tempo possibile, a distanza di un'altra settimana il prodotto non era stato consegnato, di modo che il cliente ha esercitato recesso e chiesto il rimborso. Analoga vicenda relativa alla ritardata/mancata consegna di un prodotto è riferita nella segnalazione prot. 14520 del 21 gennaio 2021, in quanto GameStop avrebbe omesso di consegnare, a distanza di oltre un mese dall'acquisto (effettuato il 30 novembre 2020), il prodotto acquistato, nonostante l'invio della mail di conferma contenente il link di tracking ("ma non funzionante") e vari solleciti tramite "pec" rimasti senza risposta.]

<sup>32</sup> [Cfr. doc. ispettivo n. 121. Circa il rallentamento del servizio di consegna delle PS5, si veda anche il doc. ispettivo n. 144.]

<sup>33</sup> [Cfr. doc. ispettivo n. 145.]

<sup>34</sup> [Cfr. doc. ispettivo n. 143.]

corrieri utilizzati ([vettore 1])<sup>35</sup> ed esclusivamente a partire dal mese di ottobre 2020, senza produrre le informazioni relative al periodo precedente e agli altri corrieri utilizzati ([vettore 2] e [vettore 3]). Si tratta dunque di informazioni parziali (relative a un solo corriere) nonché circoscritte temporalmente in quanto limitate a un periodo di soli 9 mesi, da ottobre 2020 a giugno 2021, che dunque non tengono conto dei tempi di consegna realizzati nei primi 6 mesi del 2020, ossia quelli che appaiono rivestire precipua rilevanza ai fini della presente analisi, dal momento che riguardano l'arco temporale maggiormente inciso dalla situazione di emergenza sanitaria e dalle connesse misure restrittive.

**44.** Con specifico riferimento poi alle ipotesi di ritardo, nel suddetto periodo di 9 mesi (da ottobre 2020 a giugno 2021), il Professionista, su un totale di [70.000-100.000] ordini consegnati da un solo corriere ([vettore 1]), avrebbe registrato complessivamente 176 ritardi rispetto al tempo stimato (140 nel 2020 e 36 nei primi 6 mesi del 2021), consegnando nella maggior parte dei casi oltre 15 giorni lavorativi dall'accettazione dell'ordine e in alcune ipotesi oltre 30 giorni di calendario dall'accettazione<sup>36</sup>. Per quanto riguarda gli altri due corrieri ([vettore 2] e [vettore 3]), non disponendo di dati certi sui loro tempi di consegna ai clienti finali, il Professionista si è limitato a indicare i ritardi registrati nella consegna dei prodotti da GameStop a tali vettori che, nel periodo 2020-2021 sarebbero stati complessivamente pari a 354 ritardi su un totale di [220.000-270.000] ordini consegnati<sup>37</sup>.

**45.** Per quanto concerne le ipotesi di mancata consegna, a seguito della richiesta di fornire il dato relativo alle omesse consegne ai clienti finali dei prodotti ordinati *online* e anticipatamente pagati, il Professionista si è limitato a produrre il numero di ordini *spediti*, ossia consegnati al vettore: [150.000-200.000] nell'anno 2020 (su un totale di [220.000-270.000] ordini ricevuti) e [40.000-70.000] nei primi 5 mesi del 2021 (su un totale di [50.000-100.000] ordini ricevuti)<sup>38</sup>. Inoltre, GameStop ha aggiunto che, nel periodo di riferimento gennaio 2020-maggio 2021, sarebbe stato "segnalato al Servizio Clienti un numero limitato di episodi di mancata consegna", asseritamente ascrivibile allo "smarrimento della merce da parte dei corrieri": segnatamente, 300 casi nel 2020 e 185 casi nei primi 5 mesi del 2021<sup>39</sup>.

**46.** Secondo la ricostruzione di GameStop, la differenza tra il numero di ordini spediti (consegnati al corriere) e le mancate consegne segnalate al *Customer care* a causa dello smarrimento della merce da parte del corriere, indicherebbe il totale degli ordini consegnati al cliente finale, pari a [150.000-200.000] nel 2020 (99,84%) e [40.000-70.000] nei primi 5 mesi del 2021 (99,69%).

**47.** In realtà, i dati forniti dal Professionista in merito alle mancate consegne sono parziali e non rappresentativi dell'effettiva situazione, in quanto (i) non tengono conto dei casi di mancata consegna da GameStop al corriere, (ii) riguardano solo gli episodi segnalati al Servizio Clienti e (iii) concernono esclusivamente i casi di "smarrimento della merce da parte dei corrieri". Invero, a dispetto di quanto sostenuto dal Professionista, dai dati prodotti da GameStop si evince che un rilevante numero di ordini non è stato consegnato dal Professionista al corriere sia nel 2020 (58.870 ordini) sia nei primi 5 mesi del 2021 (20.569 ordini); da tale circostanza è ragionevole concludere che tali ordini, non essendo stati affidati ad alcun corriere, non siano stati consegnati ai clienti finali.

## **2.c) Gli ostacoli ai diritti di recesso e rimborso dei consumatori**

**48.** Dalle risultanze istruttorie e, in particolare, dall'esame delle evidenze ispettive, sono emersi i reclami di alcuni consumatori che lamentavano il mancato riconoscimento del diritto di annullamento del proprio ordine; in un caso, a seguito del preordine del 5 ottobre 2020 (con relativo acconto) per l'acquisto di una PS5 in uscita il 10 dicembre 2020 e della successiva richiesta di annullamento tempestivamente inoltrata per *e-mail* alla fine di ottobre, il Professionista ha risposto al cliente che doveva recarsi in negozio per annullare l'ordine, sebbene si trattasse di ordine *online* e di pagamento *online*, senza contare le restrizioni di movimento imposte dalla "zona rossa" ed in palese contrasto con quanto pubblicato da GameStop nelle proprie FAQ circa la possibilità di annullare gli ordini fino al momento della loro evasione<sup>40</sup>.

**49.** Analoga doglianza è contenuta nel reclamo di un altro consumatore che, dopo aver ordinato una PS5 il 17 settembre 2020 e averne subito l'addebito (euro 499), avrebbe richiesto per quattro volte l'annullamento dell'ordine, non avendo alcuna notizia circa la presunta data di consegna, senza riuscire a ottenere alcuna risposta né il rimborso dell'importo pagato<sup>41</sup>. Ulteriore evidenza ispettiva concerne il mancato riconoscimento, dapprima, del diritto di

---

<sup>35</sup> [Cfr. Informazioni, pag. 32. Le consegne effettuate da tale corriere riguarderebbero 90.307 ordini e coprirebbero il 63% degli ordini evasi nel periodo indicato.]

<sup>36</sup> [Cfr. Informazioni, pag. 33.]

<sup>37</sup> [Cfr. Informazioni p.34.]

<sup>38</sup> [Tali dati, tuttavia, indicano gli ordini evasi nel periodo di riferimento indipendentemente dalle date di ricezione degli ordini; di conseguenza, da un lato, non comprendono gli ordini di prodotti prenotati nel periodo di riferimento ma spediti dopo (ad esempio, prenotazioni di prodotti spediti dopo maggio 2021) e, dall'altro lato, includono invece i prodotti ordinati prima di tale periodo, nel 2019, e consegnati nel 2020.]

<sup>39</sup> [Cfr. Informazioni p. 32.]

<sup>40</sup> [Cfr. doc. ispettivo n. 25.]

<sup>41</sup> [Cfr. doc. ispettivo n. 24.]

annullamento dell'ordine e, successivamente, del diritto di recesso esercitato prontamente dal consumatore subito dopo aver ricevuto la consegna del bene<sup>42</sup>.

**50.** In aggiunta alle condotte ostruzionistiche sopra riportate, il Professionista risulta altresì limitare le modalità di esercizio del diritto di recesso da parte dei consumatori. Nello specifico, nelle CdV (diffuse sul Sito fino al 5 novembre 2021) è previsto che il consumatore possa comunicare la decisione di recedere dal contratto esclusivamente mediante una comunicazione via posta elettronica (*e-mail*)<sup>43</sup>; diversamente, nell'*e-mail* di conferma d'ordine inviata da GameStop al cliente, benché siano indicati una pluralità di mezzi di comunicazione con i quali il consumatore potrebbe informare il Professionista della propria decisione di recedere dal contratto di acquisto (lettera raccomandata con avviso di ricevimento, telegramma, telex, posta elettronica/*e-mail* e fax), al contempo è tuttavia stabilito l'obbligo del consumatore che utilizzi una modalità alternativa di comunicazione del recesso di inviare, entro 48 ore, una successiva comunicazione di conferma mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento<sup>44</sup>.

**51.** Inoltre, la disciplina concernente le eccezioni al diritto di recesso conteneva, nelle CdV pubblicate *online* fino al 5 novembre 2021, l'indicazione di riferimenti normativi errati, in relazione alle ipotesi di fornitura di prodotti audiovisivi e *software* (compresi i videogiochi) e ai contratti di valore inferiore a € 50 (indicando, rispettivamente, l'articolo 55 in luogo dell'articolo 59, lett. *i*) e l'articolo 46, comma 2, in luogo dell'articolo 47, comma 2, del Codice del Consumo).

**52.** Con riguardo al diritto di rimborso dei consumatori a seguito dell'esercizio del diritto di recesso dopo la consegna del bene, benché il Professionista si impegnasse, nell'apposita sezione delle CdV, a rimborsare i consumatori entro 14 giorni dalla richiesta di recesso, dopo aver ricevuto il reso del prodotto oppure la dimostrazione del cliente di avere rispedito il Prodotto<sup>45</sup>, nondimeno preannunciava la possibilità di tempistiche non coerenti di rimborso, segnalando "che alcuni mezzi di pagamento, come ad esempio le carte di credito ricaricabili, possono impiegare tempi lunghi per il riaccredito delle somme rimborsate".

**53.** Inoltre, a dispetto di quanto disciplinato nelle CdV, GameStop comunicava ai clienti informazioni discordanti nella *e-mail* di conferma d'ordine (alla voce "Diritto di recesso"), indicando una tempistica ben più lunga e presupposti più stringenti per il rimborso, dal momento che escludeva la dimostrazione da parte del cliente di aver rispedito il prodotto: "GameStop si impegna ad attivare la procedura di rimborso entro e non oltre giorni 30 dal ricevimento della richiesta di Recesso previa ricezione e verifica del prodotto oggetto di reso. Alcuni mezzi di pagamento, come ad esempio le carte di credito ricaricabili, possono impiegare tempi sensibilmente lunghi per il riaccredito delle somme rimborsate"<sup>46</sup>.

**54.** Infine, in base alle CdV, i consumatori potevano esercitare la facoltà di recedere dall'ordine *prima* di ottenere la consegna materiale del prodotto acquistato, solo "nel caso di prolungato e ingiustificato ritardo nella consegna", senza che tuttavia fosse precisato il termine a partire dal quale fosse possibile esercitare il recesso.

**55.** In relazione alle effettive richieste di annullamento ordini/recesso ricevute da GameStop a causa di ritardate o mancate consegne, nel periodo gennaio 2020-maggio 2021, il Professionista ha fornito scarse e lacunose informazioni dichiarando che la totalità dei rimborsi richiesti sarebbero stati erogati. Con specifico riguardo alle conseguenti tempistiche di rimborso, il Professionista ha precisato che i programmi aziendali non consentono la trasmissione dei dati da una piattaforma ad un'altra e che "non vi è, quindi, la possibilità di stabilire il tempo intercorso dalla richiesta di cancellazione inviata dal cliente tramite la piattaforma utilizzata per la gestione del Servizio Clienti ("[omissis]") allo storno del pagamento, tramite il diverso gestionale utilizzato per la gestione degli ordini e-commerce ("[omissis]")"<sup>47</sup>.

**56.** In caso di richiesta di annullamento dell'ordine da parte del cliente, gestita dal Servizio Clienti tramite la piattaforma "[omissis]", si attiverebbe un processo manuale di cancellazione secondo il quale l'operatore del Servizio Clienti, dopo avere visionato e verificato la segnalazione, procederebbe ricercando il relativo ordine d'acquisto sul gestionale utilizzato per gli ordini *online* ("[omissis]") e lo cancellerebbe manualmente, effettuando subito dopo il rimborso sempre dalla medesima piattaforma, per poi comunicare al cliente l'esito dell'operazione rispondendo al *ticket*

---

<sup>42</sup> [Cfr. doc. ispezzivo n. 23. Si veda anche il doc. ispezzivo n. 33.]

<sup>43</sup> [Nelle CdV è infatti previsto quanto segue: "Il Diritto di recesso si esercita inviando, entro il termine indicato, una mail al servizioclienti@gamestop.com, con la quale si manifesti chiaramente la volontà di recedere dal contratto di acquisto".]

<sup>44</sup> ["Il diritto di recesso si esercita inviando, entro il termine indicato, una comunicazione scritta con la quale si manifesti chiaramente la volontà di recedere dal contratto di acquisto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: GameStop Italy S.r.l., Via dei Lavoratori, 6 20090 Buccinasco (MI); la raccomandata si intende spedita in tempo utile e è stata consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine dei 14 giorni solari dal ricevimento del prodotto. La comunicazione potrà essere effettuata anche mediante telegramma, telex, posta elettronica (servizioclienti@gamestop.com) e fax (0248885596), a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le 48 (quarantotto) ore successive".]

<sup>45</sup> ["GameStop si impegna a procedere al rimborso entro e non oltre 14 (quattordici) giorni solari (di calendario) dal ricevimento della richiesta di recesso, previa ricezione e verifica del Prodotto oggetto di reso oppure previa dimostrazione da parte del Cliente di avere rispedito il Prodotto, a seconda di quale situazione si verifichi prima".]

<sup>46</sup> [Cfr. il testo integrale dell'*e-mail* conferma d'ordine, riportato nelle Informazioni, pagg. 10-11 e 23-24.]

<sup>47</sup> [Cfr. Informazioni pag. 34.]

su "[omissis]"<sup>48</sup>. L'annullamento e lo storno dell'importo (o lo svincolo dell'impegno gravante sulla carta di credito del cliente in caso di prenotazione) sarebbero dunque subordinati alla conclusione positiva del *ticket* aperto su "[omissis]".

**57.** Con specifico riferimento invece alle ipotesi di annullamento dell'ordine di acquisto da parte di GameStop, nelle CdV è previsto che "Gamestop informerà immediatamente il Cliente dell'eventuale cancellazione totale o parziale degli ordini, provvedendo senza ritardo a rimborsare le somme eventualmente pagate dal Cliente". Secondo quanto riferito dal Professionista, successivamente alla comunicazione di cancellazione dell'ordine, il cliente riceverebbe un'e-mail con la conferma del rimborso, che sarebbe erogato con le stesse modalità utilizzate per il pagamento<sup>49</sup>. Quanto alle tempistiche di rimborso, GameStop avrebbe asseritamente provveduto a erogare i rimborsi, a seguito degli annullamenti del periodo compreso tra gennaio 2020 e maggio 2021 (in tutto 19.635), con tempi medi di restituzione e celeri, variando da poche ore fino al massimo a 7 giorni.

**58.** Anche in relazione a tali ipotesi di annullamento unilaterale degli ordini, dalle risultanze istruttorie, in particolare dalle evidenze acquisite nel corso dell'accertamento ispettivo, sono emerse testimonianze relative alla cancellazione ingiustificata da parte di GameStop del proprio ordine nonché al mancato rimborso, entro il previsto termine di 24 ore, del corrispettivo versato per l'acquisto della console PS5<sup>50</sup>.

**59.** Infine, nell'ambito delle CdV è prevista una generica esenzione di responsabilità a favore di GameStop, secondo la quale "Tale rimborso esaurirà qualsiasi obbligo di GameStop nei confronti del Cliente, che rinuncia espressamente a qualsiasi altra somma, indennizzo e/o risarcimento in relazione agli ordini eventualmente cancellati da GameStop".

**60.** Si fa presente che le nuove CdV (pubblicate online in data 5 novembre 2021) prevedono una diversa disciplina del recesso e del rimborso e in particolare contemplano la possibilità per il consumatore di esercitare il diritto di recesso attraverso varie modalità alternative (modulo-tipo disponibile al *link*, lettera raccomandata con avviso di ricevimento, telefax), eliminando l'obbligo di conferma mediante lettera raccomandata e stabilendo precise tempistiche e modalità di rimborso, senza dilazioni connesse alla "ricezione e verifica del prodotto", ossia entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso con lo stesso mezzo di pagamento usato per l'acquisto del prodotto<sup>51</sup>. Inoltre, è stata introdotta la facoltà del consumatore di annullare l'ordine, senza alcun onere, in caso di mancata consegna del prodotto entro 30 giorni dalla conclusione del contratto (conferma di spedizione) nonché in caso di mancata disponibilità del prodotto *prenotato* alla data prevista<sup>52</sup>. Infine, il Professionista ha eliminato gli erronei riferimenti normativi circa le ipotesi di esclusione del diritto di recesso<sup>53</sup> nonché l'esenzione di responsabilità.

## **2.d) Mancata o inadeguata prestazione del servizio di assistenza clienti nella fase post-vendita**

**61.** Sulla base delle segnalazioni trasmesse dai consumatori<sup>54</sup> così come dall'associazione Federconsumatori<sup>55</sup> nonché dalle evidenze ispettive<sup>56</sup> è emersa la mancata o carente assistenza ai consumatori nella fase post-vendita da parte del Professionista che, soprattutto durante la fase di vigenza delle misure restrittive di contrasto dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, essendo irraggiungibile telefonicamente, ha costretto i consumatori a reiterati tentativi di contatto e solleciti attraverso l'unico canale disponibile per le segnalazioni, le richieste di informazioni e le istanze di assistenza, ossia quello telematico mediante *web-form* ed *e-mail*.

<sup>48</sup> [A detta del professionista, scaricando le richieste di cancellazione da [omissis], non sarebbe possibile risalire per tutte al numero dell'ordine d'acquisto dal momento che, fino a gennaio 2021, l'inserimento di questo dato non era obbligatorio e per questa ragione spesso i clienti non lo compilavano; in tali casi, l'operatore del Servizio Clienti riusciva comunque a risalire all'ordine d'acquisto associato alla richiesta attraverso l'indirizzo e-mail del richiedente (che era invece obbligatorio indicare).]

<sup>49</sup> [Cfr. Informazioni, pag. 15.]

<sup>50</sup> [Cfr. doc. ispettivo n. 29.]

<sup>51</sup> [Nella sezione "Diritto di recesso", è previsto che "A seguito della dichiarazione di recesso (inviata nei termini), GameStop rimborserà interamente al Cliente le somme corrisposte per l'acquisto del Prodotto, comprese le spese di consegna e le spese accessorie, entro 14 (quattordici) giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Le spese sostenute per la restituzione del Prodotto resteranno a carico del Cliente, come previsto dall'articolo 57, comma 1, del Codice del Consumo. A meno che il Cliente abbia convenuto un mezzo diverso, i rimborsi saranno effettuati con lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per il pagamento del Prodotto. In ogni caso, al Cliente non saranno addebitate spese in relazione all'operazione di rimborso. Ai sensi dell'art. 56, comma 3, del Codice del Consumo, GameStop potrà trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i Prodotti oggetto del diritto di recesso, oppure finché il Cliente non abbia dimostrato di aver rispedito i Prodotti, a seconda di quale situazione si verifichi prima". Cfr. Verbale acquisizione atti del 3 dicembre 2021 recante "Condizioni di vendita 1° ottobre 2021 [rev. 4 novembre 2021] sezione "Diritto di recesso".]

<sup>52</sup> [Cfr. Verbale acquisizione atti del 3 dicembre 2021 recante "Condizioni di vendita 1° ottobre 2021 [rev. 4 novembre 2021] sezione "Consegna dei prodotti".]

<sup>53</sup> [Cfr. Verbale acquisizione atti del 3 dicembre 2021 recante "Condizioni di vendita 1° ottobre 2021 [rev. 4 novembre 2021] sezione "Esclusione Diritto di recesso".]

<sup>54</sup> [Cfr. segnalazione prot. 10340 del 4 gennaio 2021, in cui un consumatore ha evidenziato che, avendo ricevuto un prodotto privo di un componente, ha subito contattato Gamestop per segnalare l'accaduto senza però ricevere mai alcuna risposta, ha "riscritto più volte tramite la mail di assistenza clienti, nonché contattato Gamestop Italia tramite Facebook e Twitter. A data odierna non ho ancora avuto nessun riscontro dal venditore". Analogamente, nella segnalazione prot. 14520 del 21 gennaio 2021, il segnalante, non avendo ricevuto il prodotto acquistato il 30 novembre 2020, ha evidenziato che "ho inviato più reclami di sollecito tramite "pec" a Gamestop (senza ricevere una risposta)". Si veda anche la segnalazione prot. 56345 del 2 luglio 2021, in cui un consumatore, non avendo potuto ritirare il prodotto prenotato presso il punto vendita previsto per la consegna perché chiuso, ha tentato di contattare Gamestop e ha lamentato l'impossibilità di parlare con il servizio clienti del Professionista, che non rispondeva ai messaggi "Messenger".]

<sup>55</sup> [Cfr. segnalazione prot. 86860 del 23 novembre 2020.]

<sup>56</sup> [Si vedano, a tale riguardo, i documenti ispettivi nn. 23, 24, 25, 26, 29, 32 e 33.]

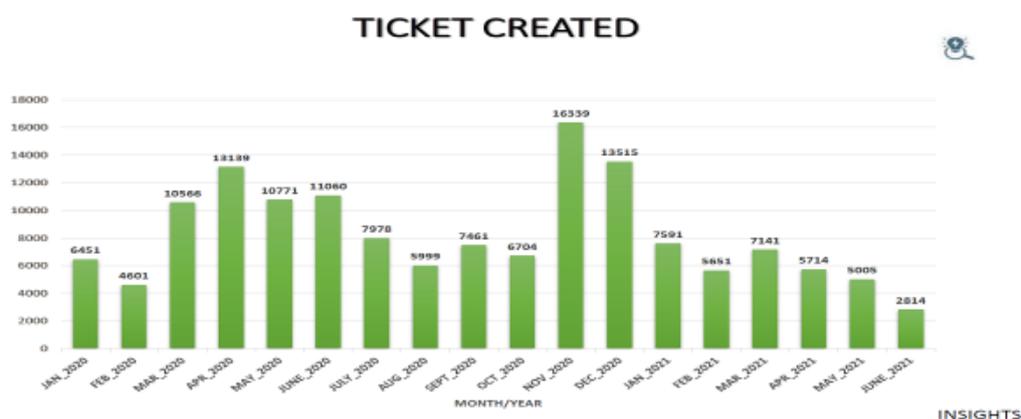
**62.** Secondo le informazioni prodotte dal Professionista<sup>57</sup>, il "Servizio Clienti si occupa della gestione delle richieste di supporto aperte dai consumatori finali (ricevute su piattaforma [omissis])" nonché delle richieste di assistenza inviate "dagli addetti dei punti vendita per conto dei clienti (ricevute su casella di posta elettronica outlook)"<sup>58</sup>. Di conseguenza, il servizio clienti GameStop deve gestire contemporaneamente sia le istanze inoltrate direttamente dai consumatori finali sia le richieste inviate dai punti vendita fisici; in entrambi i casi, le segnalazioni sono gestite dal reparto interamente ed unicamente tramite e-mail.

**63.** Il funzionamento del Servizio Clienti è suddiviso per fasi e il cliente che necessita di supporto può fare riferimento inizialmente alle FAQ presenti sul sito e organizzate per aree tematiche e, se non trova la risoluzione alla sua problematica, inviare una richiesta cliccando sull'apposito tasto presente in ogni FAQ, che indirizza il cliente ad un apposito modulo (form). Il sistema sarebbe strutturato in modo tale da inviare una risposta automatica a ogni form, contenente un riscontro iniziale per consentire di risolvere il problema; in caso di mancata soluzione, il cliente potrebbe richiedere assistenza tramite ticket di supporto al Servizio Clienti, che gestirà il modulo di richiesta in base alla priorità impostata e secondo un ordine cronologico, e infine richiedere un'interazione diretta con un operatore del Servizio Clienti.

**64.** Per quanto concerne il numero di reclami e richieste di assistenza inviate dai clienti dal 1° gennaio 2020 al 31 maggio 2021, il Professionista ha dichiarato che sarebbero pervenute 95.565 richieste nell'anno 2020, con picchi nei mesi di aprile-maggio e novembre-dicembre<sup>59</sup>. In proposito, a partire dal mese di novembre 2020 a tutto il gennaio 2021, il numero di richieste di assistenza sarebbe ulteriormente aumentato a causa della prevista uscita sul mercato delle nuove console (New-Gen: PlayStation5 e XBOX Serie S e Serie X), molto attese dagli utenti; ciò avrebbe anche allungato i tempi di evasione delle richieste da parte del Servizio Clienti.

**65.** In relazione all'anno 2021, segnatamente i primi cinque mesi del 2021, sarebbero state aperte 27.151 segnalazioni, pervenute secondo un flusso abbastanza regolare, con un picco nel mese di marzo 2021 poiché in quel periodo i clienti, per ricevere dei codici omaggio in promozione, hanno dovuto registrare la richiesta sulla piattaforma [omissis] e il sistema avrebbe conteggiato tali richieste come segnalazioni (nonostante non si trattasse di richieste di assistenza). A dire del Professionista, allo stato attuale non sarebbero presenti segnalazioni dal 2020 fino a maggio 2021 che non sono state gestite<sup>60</sup>.

**66.** I dati prodotti da GameStop risultano confermati dalla documentazione raccolta nel corso dell'accertamento ispettivo, dalla quale si evince che nel 2020 la società ha subito un notevole incremento, pari al 60%, nel numero di ticket aperti rispetto all'anno precedente, a causa dell'emergenza sanitaria da Covid-19, con significativi picchi nei mesi di marzo-aprile e soprattutto novembre-dicembre, come evidenziato nella tabella sotto riportata<sup>61</sup>.



**67.** Sulla base delle informazioni fornite da GameStop, il 14% dei ticket creati da novembre 2020 fino a febbraio 2021 sono stati gestiti attraverso l'invio di un'e-mail generica, in cui veniva richiesto di indicare se la richiesta fosse ancora attuale oppure il problema fosse stato già risolto (attraverso la lettura delle FAQ sul sito o direttamente in un punto

<sup>57</sup> [Cfr. delle Informazioni p.43.]

<sup>58</sup> [Il Servizio Clienti consterebbe attualmente di 6 persone che gestirebbero, in maniera continuativa, le richieste dei clienti tramite un apposito portale ([omissis]), che consente di ricevere le richieste di supporto (tickets) suddivise per categorie, ossia e-commerce per gli acquisti effettuati on-line, negozio per gli acquisti presso punti vendita e loyalty per i programmi fedeltà; il sistema classificherebbe inoltre le segnalazioni secondo un livello di priorità per la loro trattazione (PRIORITA' 1 per le richieste di assistenza legate alla categoria "E-COMMERCE" e PRIORITA' 2 per quelle legate alla categoria "NEGOZIO" e "LOYALTY"). All'interno delle predette categorie sono presenti ulteriori sottocategorie elencate secondo un ordine prioritario in funzione della tipologia di problematica da segnalare (ad es., per e-commerce: problemi nel pagamento online, richieste di reso/recesso, cambio indirizzo di spedizione, richiesta di annullamento ordine, richiesta di sblocco dell'account del cliente, ecc..)]

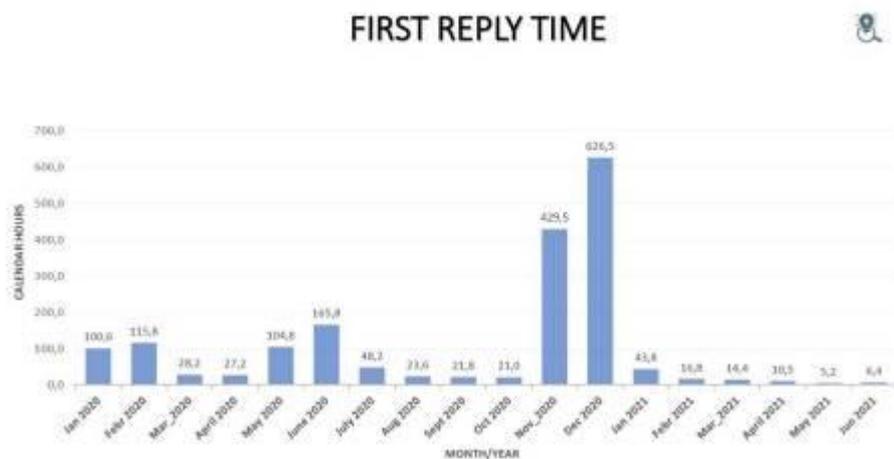
<sup>59</sup> [Cfr. Informazioni, pag. 41.]

<sup>60</sup> [Cfr. Informazioni, pag. 42.]

<sup>61</sup> [Cfr. doc. ispettivo n. 135, Presentazione CS.]

vendita). Non è stata effettuata una selezione in base ad una specifica categoria, tenendo conto solo dei *ticket* la cui risposta non era stata data in tempi consoni.

**68.** Dal grafico di seguito riportato si evincono i tempi medi di prima risposta del Servizio Clienti, calcolati in ore, in base all'apertura della segnalazione: la tempistica media di risposta del *customer care* risulta molto lunga nei mesi di gennaio e febbraio 2020 e ancora più lunga nei mesi di maggio e giugno 2020, raggiungendo il picco massimo di ritardo nei mesi di novembre e dicembre 2020, per poi migliorare.



**69.** Secondo GameStop, a partire dal mese di dicembre 2020, il servizio clienti sarebbe stato potenziato e riorganizzato, con la definizione di priorità nell'evasione delle segnalazioni, in modo da garantire risoluzioni più rapide ed efficaci, con una prima risposta immediata alla richiesta del cliente; dal mese di gennaio 2021, "il flusso di gestione è stato modificato così da permettere al reparto di ottimizzarsi ulteriormente, cercando di garantire - come nei mesi precedenti a Novembre 2020 - una tempistica medio-bassa per la prima risposta fornita al cliente"<sup>62</sup>.

### **2.e) Le omissioni relative agli obblighi informativi precontrattuali**

**70.** Risulta infine che GameStop ha omesso di rispettare l'obbligo di fornire ai consumatori, in maniera chiara e comprensibile, prima della conclusione del contratto, le informazioni precontrattuali sui seguenti elementi: il numero di telefono e l'indirizzo geografico e di posta elettronica del Professionista; le condizioni, termini e procedure per esercitare il recesso, ivi incluso il modulo tipo; il promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità, la possibilità di servirsi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso.

**71.** Come indicato dal Professionista nella memoria finale del 10 dicembre 2020, nel sito *web* aziendale e nelle nuove CdV - disponibili *online* a far data dal 5 novembre 2021 - sono state riportate le informazioni previste dalla legge con riferimento a: il diritto di recesso, compresa la presenza del modulo-tipo per l'esercizio di tale diritto; il promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità nonché la possibilità di servirsi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso (con il relativo *link*). Per quanto concerne il numero di telefono, l'indirizzo geografico e l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) del Professionista, tali informazioni risultano del pari presenti nell'ambito delle nuove CdV, all'interno della sezione "Oggetto", ma non sulla *homepage* del Sito *web* Professionista.

### **3) Le argomentazioni difensive**

**72.** Nella prima memoria<sup>63</sup>, il Professionista ha preliminarmente evidenziato che la politica commerciale della società sarebbe "improntata alla massima trasparenza e al costante sforzo di assecondare, nei limiti del possibile, le richieste dei propri clienti" a cui sarebbe corrisposto un alto grado di soddisfazione da parte della propria clientela. Quanto al presente procedimento, GameStop ha evidenziato che non avrebbe "mai consapevolmente inteso porre in essere pratiche commerciali scorrette o ingannevoli per i consumatori" e ha espresso l'intenzione di collaborare con l'Autorità per individuare opportuni correttivi a propri comportamenti necessari a superare gli elementi di criticità evidenziati in sede di avvio del procedimento. A tale proposito, sulla base di quanto contestato, il Professionista ha evidenziato di aver prontamente avviato un'attività di analisi delle proprie comunicazioni e procedure interne, volta ad apportare da subito i correttivi e le modifiche più urgenti e, più in generale, di migliorare la trasparenza del rapporto con i clienti.

**73.** In particolare, nella comunicazione del 26 luglio 2021<sup>64</sup>, GameStop ha rappresentato di aver modificato, a partire dal 19 luglio 2021, le modalità e i tempi d'incasso, prevedendo che (i) in caso di pagamento con carta di credito Visa o American Express, sia per le prenotazioni sia per i prodotti già in catalogo, il prezzo è incassato solo al momento dell'effettiva consegna del prodotto al vettore; (ii) in caso di pagamento con Paypal, il prezzo è incassato al momento

<sup>62</sup> [Cfr. Informazioni, pag. 47.]

<sup>63</sup> [Cfr. memoria prot. 61527 del 26 luglio 2021.]

<sup>64</sup> [Cfr. pag. 30 delle Informazioni (prot. 61592).]

dell'ordine per i prodotti già in catalogo e al momento dell'effettiva consegna al vettore nel caso di prenotazioni; (iii) in caso di acquisto con ritiro in negozio, indipendentemente dalle modalità di pagamento, il prezzo è incassato al momento della conferma che il prodotto è effettivamente disponibile nel punto vendita ed è stato accantonato in favore del cliente per il ritiro.

**74.** Inoltre, nella memoria integrativa del 24 settembre 2021, il Professionista, in relazione al meccanismo delle prenotazioni, ha confermato che fino al mese di giugno 2021 il sistema prevedeva l'incasso del prezzo dei prodotti prenotati 10 giorni prima della spedizione, aggiungendo altresì che *"il sistema attuale prevede il pagamento solo dopo la conferma della disponibilità del prodotto prenotato"*. Nell'ambito della medesima comunicazione, GameStop ha segnalato di aver già avviato spontaneamente le attività funzionali all'adozione degli impegni presentati per eliminare le criticità contestate in sede di avvio, con specifico riguardo all'adeguamento delle *Condizioni Generali di Vendita* e all'avvio della *due diligence* sul sito del Servizio Clienti.

**75.** Con comunicazione del 6 ottobre 2021 (prot. 76360), il Professionista ha trasmesso una *"bozza di condizioni generali di vendita per il sito gamestop.it"*, contenente alcune modifiche al contenuto delle CdV; le nuove *"Condizioni di vendita 1° ottobre 2021 (rev. 4 novembre 2021)"* sono state pubblicate sul Sito di GameStop in data 5 novembre 2021<sup>65</sup>. Le principali modifiche introdotte alla disciplina contrattuale riguardano i seguenti profili: i) la presentazione di prodotti acquistabili tramite il Sito costituisce un invito ad offrire e quindi l'ordine inviato dal cliente costituisce una proposta contrattuale soggetta ad accettazione da parte di GameStop<sup>66</sup>; ii) in caso di accettazione della proposta, il cliente riceve una *mail* di conferma di accettazione dell'ordine e di spedizione<sup>67</sup>; l'addebito del prezzo avviene solo dopo l'accettazione dell'ordine, ossia dopo aver verificato la disponibilità dei prodotti richiesti, tranne in caso di pagamento tramite *PayPal*<sup>68</sup>; iii) la facoltà di annullamento unilaterale degli ordini da parte di GameStop è limitata ai seguenti casi: frode/irregolarità nell'operazione di pagamento o utilizzo delle carte di credito; uso non corretto di buoni sconto o violazioni delle regole di acquisto da parte del cliente; truffe o tentativi di truffa a danno di GameStop o di terzi<sup>69</sup>.

**76.** Nella memoria conclusiva<sup>70</sup>, il Professionista, pur contestando gli addebiti, ha ribadito, come già indicato nella memoria pervenuta il 24 settembre 2021, di aver *"rivisto e adeguato la formulazione di tutte le comunicazioni indirizzate agli utenti e, segnatamente, delle Condizioni Generali di Vendita pubblicate sul sito gamestop.it"* nonché il regolamento del programma fedeltà GS+; inoltre, il Professionista ha rappresentato che sarebbero state completate o in via di completamento le ulteriori attività indicate negli impegni, compresa la *due diligence* sul sito del Servizio Clienti. A dire di GameStop, *"le misure di maggiore rilievo, suscettibili di eliminare il rischio di eventuali danni ai consumatori"* sarebbero state *"adottate immediatamente"*, di modo che le condotte contestate sarebbero *"cesstate ormai da mesi"*.

**77.** In particolare, *"benché la pubblicazione delle Condizioni Generali di Vendita sul sito web di GameStop sia intervenuta il 5 novembre 2021"*, il Professionista avrebbe modificato *"sin dal mese di luglio 2021"* le procedure per l'acquisto dei beni in vendita *online*, passando dal sistema dell'offerta al pubblico a quello dell'invito a offrire ed evitando ogni addebito ai clienti prima della verifica circa la disponibilità della merce (e conseguente accettazione dell'ordine). Pertanto, dal luglio 2021, in caso di pagamento con carta di credito per le prenotazioni e per i prodotti già in catalogo, il prezzo sarebbe incassato da GameStop solo al momento dell'effettiva consegna della merce al vettore o, per gli acquisti *online* con ritiro in negozio, al momento della conferma che il prodotto sia effettivamente disponibile nel punto vendita e venga accantonato per il ritiro<sup>71</sup>. Al fine di dimostrare la descritta modifica operativa, il Professionista ha prodotto copia della comunicazione (*e-mail*) con cui il responsabile del reparto IT di GameStop, con sede in Irlanda, avrebbe confermato la modifica dei *software* utilizzati dalla sede italiana per la gestione degli ordini a partire dal 19 luglio 2021<sup>72</sup>.

---

<sup>65</sup> [Cfr. Verbale acquisizione atti del 3 dicembre 2021.]

<sup>66</sup> [Si veda la sezione "Modalità di acquisto".]

<sup>67</sup> [Si veda la sezione "Modalità di acquisto".]

<sup>68</sup> [Si veda la sezione "Pagamenti".]

<sup>69</sup> [Si veda la sezione "Mancata esecuzione degli Ordini da parte di GameStop".]

<sup>70</sup> [Cfr. memoria prot. 91880 del 10 dicembre 2021.]

<sup>71</sup> [Solo in caso di pagamento tramite PayPal, per limiti tecnici dovuti a tale mezzo di pagamento, il prezzo è incassato al momento dell'ordine per i prodotti in catalogo e al momento dell'effettiva consegna al vettore per i prodotti in prenotazione.]

<sup>72</sup> [Cfr. allegato 3 alla memoria conclusiva. Nello specifico, il contenuto della email recita come segue: "...The new payment model has been enabled on Italy Production for both [omissis] and [omissis].

The main changes are as follows:

- Catalogs (WEB/SFS) paid with CyberSource will now be Authorised instead of Captured by [omissis];

- BOPS paid with CyberSource will now be Authorised instead of captured by [omissis];

- All shipments (CyberSource, PayPal & SVS) will be captured post shipment in [omissis] (if not already captured);

@ [omissis] If you have any Terms & Conditions or FAQ's related to payments they may need to be revised to take into account the changes above.

We will be monitoring orders and payments over the coming days but please log any issues as usual through the IAS team ..."]

**78.** Secondo il Professionista, grazie a queste nuove procedure, già dal mese di luglio 2021, le cancellazioni degli ordini a causa della non disponibilità dei prodotti in magazzino si sarebbero azzerate, trasformandosi in non accettazioni (con conseguente assenza di addebiti al cliente). Coerentemente, in conseguenza del cambio di sistema, la categoria degli ordini non accettati comprenderebbe (oltre agli ordini rifiutati per carenza della merce) anche gli ordini rifiutati per violazioni dei regolamenti di vendita, per mancanza di fondi o per frodi nei pagamenti e cancellazioni richieste direttamente dai clienti.

**79.** GameStop, sin dal luglio 2021, effettuerebbe verifiche preventive e mirate rispetto all'effettiva disponibilità dei prodotti in magazzino prima di procedere all'addebito del corrispettivo del prezzo di acquisto. Il Professionista ha prodotto un rapporto elaborato al proprio interno relativo agli ordini d'acquisto del 9 dicembre 2021, dal quale si evincerebbe come effettivamente le procedure di acquisto dei beni e di incasso dei corrispettivi siano cambiate, evidenziando come: i) per le prenotazioni (anche con PayPal) non vi sia stato alcun incasso; ii) per i prodotti da catalogo non vi siano stati incassi (tranne acquisti con PayPal) poiché gli addebiti avverrebbero alla spedizione; iii) per i prodotti con ritiro in negozio non vi sarebbero stati incassi perché gli addebiti avverrebbero dopo la verifica del negozio e l'accettazione dell'ordine da parte dello *staff*.

**80.** Inoltre, le nuove CdV pubblicate sul sito avrebbero modificato la disciplina relativa alla consegna della merce ai clienti, stabilendo termini di consegna più rapidi: i prodotti sarebbero consegnati da GameStop ai corrieri entro 24 ore lavorative (e non entro 48h) e sarebbero recapitati al destinatario entro 3-5 giorni lavorativi dal momento dell'accettazione dell'ordine sulla base della localizzazione territoriale del consumatore. Al riguardo, si deve evidenziare che, contrariamente a quanto affermato dal Professionista, le nuove CdV pubblicate *online* sul Sito dal 5 novembre 2021 continuano a riportare la previsione che la consegna della merce ai corrieri debba avvenire entro 48 ore lavorative<sup>73</sup>.

**81.** Per quanto concerne la gestione del servizio di assistenza post-vendita, GameStop ha riferito di aver gestito tutte le segnalazioni pervenute nel periodo compreso tra gennaio 2020 e maggio 2021; solo nei mesi di novembre e dicembre 2020, a causa della pandemia e del notevole incremento di richieste di assistenza, il servizio clienti avrebbe predisposto e inviato una comunicazione generale che, a seguito del riscontro dei clienti, avrebbe permesso al sistema di aprire automaticamente un *ticket* da assegnare a un agente umano, ottimizzando così i tempi e favorendo una risoluzione in tempi rapidi dei problemi. Peraltro, a detta del Professionista, le richieste pervenute al servizio clienti nel periodo di picco (novembre-dicembre 2020) avrebbero riguardato informazioni circa la normativa emergenziale che, vista la mutevole situazione sanitaria, in molti casi gli addetti del servizio clienti non erano in grado di conoscere in tempo reale o che esulavano dalle loro competenze. In ogni caso, la Società si sarebbe adoperata per potenziare il proprio servizio clienti, compatibilmente con la situazione emergenziale in corso, che avrebbe reso più difficile la ricerca di nuovo personale e la relativa formazione.

**82.** Peraltro, in tale contesto, GameStop avrebbe adottato tempestivamente misure specifiche per informare e mantenere aggiornati i propri clienti sull'evolversi della situazione, pubblicando sul Sito appositi avvisi circa la possibilità di ritardi nelle consegne e mettendo a disposizione dei clienti, nel dicembre 2020, uno strumento per verificare prima dell'ordine, attraverso il codice di avviamento postale, se il servizio di spedizione era gestito regolarmente o se la spedizione poteva subire ritardi particolari<sup>74</sup>. A proposito degli avvisi asseritamente presenti sul Sito GameStop per informare i clienti circa i possibili ritardi nella consegna degli ordini a causa della pandemia da Covid-19, il Professionista ha depositato l'immagine di una schermata di acquisto dove, al di sotto del "bottono" "Procedi all'acquisto" (quindi in fase conclusiva del processo di acquisto *online*) e al di sotto dell'indicazione della data di "Consegna prevista" (tra il 9 giugno e il 16 giugno), è riportata la seguente frase "E' TUTTO PRONTO ED IL SERVIZIO DI SPEDIZIONE E' REGOLARMENTE FUNZIONANTE IN TUTTA ITALIA MA.....a causa della situazione creata si con il diffondersi del COVID19, alcuni processi potrebbero subire lievi ritardi o disservizi, sia nei ritiri che nelle consegne ed anche nel regolare transito della merce".

---

<sup>73</sup> [Cfr. Verbale acquisizione atti del 3 dicembre 2021.]

<sup>74</sup> [Cfr. allegato 6 alla memoria conclusiva.]



Anche in relazione alla possibilità per i clienti di verificare attraverso il proprio CAP, prima di inoltrare l'ordine, eventuali ritardi nella consegna, il Professionista ha riprodotto parte di una schermata che sembra sempre relativa alla fase conclusiva del processo di acquisto, come di seguito illustrato:



**83.** In generale, secondo GameStop, le criticità evidenziate dall'Autorità sarebbero quasi tutte riferibili al periodo emergenziale dovuto alla pandemia da Covid-19, che avrebbe messo in seria difficoltà la società, anche in ragione del significativo aumento degli acquisti *online*, delle misure di lavoro agile dei dipendenti e delle chiusure dei negozi. Il Professionista si sarebbe comunque attivato a tutela dei clienti, aggiornando costantemente il sito e attivando servizi speciali (come la possibilità di verificare la funzionalità del servizio di spedizione attraverso il CAP). Inoltre, GameStop avrebbe attivato a favore di tutti i clienti che avevano effettuato prenotazioni in negozio, ma che a causa della pandemia e della connessa chiusura temporanea di molti punti vendita, non avrebbero potuto perfezionare l'acquisto, la possibilità di richiedere una *gift card* virtuale contenente l'acconto versato dal cliente in negozio al momento della prenotazione, così da potere acquistare il prodotto *online* chiedendo la spedizione presso il proprio domicilio senza dover attendere la riapertura dei punti vendita. In tutti i casi di ritardi o cancellazioni, GameStop avrebbe rimborsato i clienti e, nei pochi casi in cui ciò è avvenuto in ritardo, avrebbe sempre fornito loro *gift-card* e buoni sconto per riparare ai disagi subiti anche prima dell'avvio della presente istruttoria.

**84.** Il Professionista ha infine evidenziato di aver già introdotto le seguenti misure previste dagli impegni rigettati dall'Autorità:

- avrebbe modificato le CdV, "rese disponibili sul Sito a far data dal 5 novembre 2021, ma già in precedenza rispettate con riferimento alle modalità di conclusione del contratto e al differimento degli addebiti". Peraltro, nella nuova formulazione (i) sarebbero stati corretti i due riferimenti normativi al Codice del Consumo non aggiornati (articolo 59 anziché articolo 55 lett. i e articolo 47 c. 2 anziché articolo 46 c. 2) e riformulate le clausole relative agli aspetti contrattuali; (ii) sarebbe stato previsto un impegno esplicito di GameStop a consegnare i prodotti al corriere entro 24 ore<sup>175</sup> (esclusi sabato e festivi) e l'indicazione della possibilità per il cliente di seguire *online* il progresso

<sup>175</sup>[5].

*Nella realtà, come sopra già evidenziato, le nuove CdV diffuse sul Sito dal 5 novembre 2021 riportano la tempistica di 48 ore (cfr. Verbale acquisizione atti del 3 dicembre 2021).]*

della spedizione<sup>76</sup> e di recedere dal contratto in caso di mancata consegna entro 30 giorni; (iii) sarebbe stata limitata la facoltà di cancellazione dell'ordine da parte di GameStop ai soli casi di: frodi o violazioni dei regolamenti d'acquisto da parte del cliente; uso non corretto di buoni sconto o violazione di Regole d'Acquisto da parte del Cliente;; (iv) avrebbe descritto in maniera più esaustiva il diritto di recesso e le relative modalità di esercizio con l'implementazione del modulo *online* normativamente previsto per l'esercizio del diritto di recesso (da inviare per *email* o lettera raccomandata)<sup>77</sup>; (v) sarebbe stata evidenziata la possibilità di servirsi di meccanismi extragiudiziali di reclamo e ricorso, con apposito *link*; (vii) sarebbero state pubblicate le informazioni relative al promemoria sulla garanzia legale;

- avrebbe adottato, d'intesa con i vettori, misure che permettono di verificare in tempo reale, oltre al progresso delle spedizioni, l'avvenuta consegna nonché le eventuali anomalie; in particolare, GameStop, a partire dal 30 agosto 2021, elaborerebbe un riepilogo settimanale contenente gli esiti delle consegne degli ordini inviati direttamente dai punti vendita o ricevuti dal sito web, in modo da segnalare e gestire nell'immediato eventuali anomalie. Il sistema dovrebbe essere aggiornato in modo tale da reperire i suddetti dati in maniera automatica e registrarli sulla piattaforma [omissis]; il servizio clienti, inoltre, verificherebbe anche tutti gli ordini inevasi dai punti vendita, sollecitando gli stessi via *e-mail* e redigendo un *report* anche al fine di individuare quali negozi non risultino puntuali per quanto concerne le spedizioni;
- avrebbe creato un'apposita pagina *web* contenente le nuove FAQ;
- avrebbe attivato la possibilità di annullamento dei preordini da parte dei clienti direttamente dal proprio profilo personale<sup>78</sup>;
- con riferimento ai contenuti digitali scaricabili avrebbe aggiornato la *e-mail* di conferma di erogazione del servizio, inserendo le condizioni generali di vendita e tutte le informazioni richieste dalla legge. Inoltre, avrebbe aggiornato, all'interno della *Dashboard* cliente le etichette con lo stato dell'ordine nonché aggiunto un *link* che riporta ai termini e condizioni.

**85.** Infine, il Professionista ha indicato che sarebbe in fase di completamento la revisione del *Manuale di Store*, fornito ai propri impiegati, nonché in fase di sviluppo la piattaforma telematica per la formazione e l'aggiornamento dei responsabili di negozio e del servizio clienti.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**86.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite il sito internet del Professionista, in data 10 dicembre 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**87.** Con atto pervenuto in data 30 dicembre 2021 (prot. n. 96435), la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere limitando le valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, ad amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

**88.** In particolare, la predetta Autorità, rilevato che *"l'utilizzo quotidiano di Internet tra la popolazione italiana è in costante crescita così come il numero di persone che, attraverso tale mezzo di comunicazione, hanno effettuato acquisti online, che passa dal 56,4% nel 2019 al 60,2% nel 2020, avuto riguardo agli utenti Internet con più di 14 anni (Istat, indagine "Multiscopo sulle famiglie: aspetti della vita quotidiana - parte generale", anni 2019 e 2020), e che, quindi, Internet ha assunto una valenza sempre maggiore per i cittadini nell'attività di acquisto di beni e servizi"*, con riferimento al caso di specie, ha ritenuto che il mezzo di comunicazione utilizzato sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere in quanto *"risulta idoneo a determinare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nel sito del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line"*.

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**89.** Il presente provvedimento concerne l'illiceità dei comportamenti posti in essere da GameStop, a partire almeno da luglio 2020, nell'ambito della sua attività di vendita *online* attraverso il sito web *gamestop.it*. In particolare, le condotte poste in essere dal Professionista integrano tre distinte violazioni del Codice del Consumo, consistenti:

A) in una pratica commerciale scorretta relativa alla diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti *online* e i tempi di consegna nonché all'adozione di modalità scorrette del processo di vendita *online*, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

---

<sup>76</sup> [In particolare, sarebbe stato aggiunto un *link* per il tracciamento dell'ordine direttamente sulla HomePage del sito GameStop, all'interno della scheda "Servizi".]

<sup>77</sup> [In particolare, è stato messo a disposizione dei clienti un apposito modulo *online* per l'esercizio del diritto di recesso (<https://www.gamestop.it/resofacile>). Tale modulo è ora inoltre scaricabile e stampabile così da potere essere inviato anche a mezzo lettera raccomandata, oltre che via *e-mail*.]

<sup>78</sup> [omissis].

B) in una seconda pratica commerciale scorretta relativa alla ritardata/mancata consegna dei prodotti venduti *online*, all'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita e all'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e rimborso dei consumatori, in violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

C) nel mancato rispetto della disciplina sulle informazioni precontrattuali per il consumatore e diritto di recesso nei contratti a distanza prevista dall'articolo 49, comma 1, lettere c), h), n), v), del Codice del Consumo.

**90.** Le due pratiche commerciali (A e B) contestate al Professionista, caratterizzate da un insieme di complesse e articolate condotte, risultano strutturalmente autonome in ragione delle distinte fasi di consumo cui appartengono. In particolare, la prima pratica (A) afferisce al momento dell'offerta di prodotti sul sito *Internet* del Professionista e alla conclusione del contratto di acquisto *online*; la seconda pratica (B) riguarda la fase successiva all'acquisto, attinente all'esecuzione dell'obbligazione principale relativa alla consegna dei prodotti nei termini previsti e alla complessiva assistenza assicurata dai professionisti anche ai fini dell'esercizio dei diritti dei consumatori.

**91.** L'accertamento delle due complesse e articolate pratiche commerciali, muovendo dalle numerose segnalazioni agli atti, pervenute a partire dal mese di luglio 2020<sup>79</sup>, si basa sull'insieme delle risultanze ispettive e sulle ulteriori informazioni istruttorie raccolte nel corso del procedimento. In particolare, le singole condotte oggetto di segnalazione solo alla luce degli elementi sopravvenuti alle prime segnalazioni (segnatamente le evidenze ispettive e le ulteriori risultanze istruttorie) si sono rivelate elementi costitutivi di due pratiche commerciali scorrette più ampie e articolate, assumendo rilievo non in modo atomistico con riferimento alla singola richiesta di intervento ma tenuto conto del quadro fattuale complessivo.

**92.** L'ultimo profilo di illiceità C) concerne il mancato rispetto da parte del Professionista degli obblighi informativi precontrattuali nei contratti a distanza, in particolare quelli previsti dall'articolo 49, comma 1, lettere c), h), n), v) del Codice del Consumo, con riguardo a: gli elementi identificativi del Professionista (numero di telefono, indirizzo geografico e *email*); le condizioni, termini e procedure per esercitare il recesso - ivi incluso il modulo-tipo; il promemoria sulla garanzia legale di conformità; nonché la possibilità di servirsi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso.

#### ***Premessa: il contesto in cui si collocano le condotte accertate***

**93.** Le condotte illecite accertate con il presente provvedimento si inseriscono in un periodo connotato in gran parte dallo stato di emergenza sanitaria connesso alla propagazione del Coronavirus (Covid-19) e dalla conseguente adozione di misure di contenimento del contagio sull'intero territorio nazionale che hanno comportato significative restrizioni alla libertà di spostamento delle persone e alle attività commerciali al dettaglio. In tale contesto, a fronte di una situazione di generale crisi dei settori economici, l'ambito di attività del Professionista e in particolare l'*e-commerce*, non ha invero registrato alcuna contrazione della domanda, che anzi è incrementata significativamente in ragione del ricorso sempre maggiore a tale modalità di acquisto *online* da parte dei consumatori spesso impossibilitati a spostarsi e comunque condizionati dal rischio di contagio.

**94.** A fronte dunque, di uno scenario connotato da un notevole incremento degli acquisti a distanza, sotto il profilo della domanda, si è assistito a un'inadeguata risposta da parte di GameStop quale protagonista della corrispondente offerta, in quanto, pur nella consapevolezza delle contingenti difficoltà di approvvigionamento e consegna dei prodotti nonché dell'impossibilità di definire una programmazione certa, ha nondimeno continuato a diffondere sul proprio sito *web* offerte di vendita prospettando tempistiche di consegna rivelatesi spesso inattendibili e omettendo di informare preventivamente i consumatori in merito ai probabili disagi, agli eventuali ritardi e infine al possibile inadempimento prestazionale. Una volta concluso il processo di acquisto *online*, il Professionista ha omesso di fornire la dovuta assistenza ai consumatori e di garantire il pieno esercizio dei loro diritti relativi alla consegna dei prodotti, al recesso/annullamento e al rimborso del corrispettivo versato.

**95.** Nello specifico, durante il periodo dell'emergenza sanitaria, il Professionista ha diffuso offerte commerciali ingannevoli, pubblicando sul proprio Sito *internet* inserzioni di vendita pur nella consapevolezza di non poter far fronte alle promesse in termini di tempistiche di spedizione e probabilmente di consegna *tout court*, inducendo i consumatori a ritenere che fosse regolarmente operativo. Al riguardo, assume precipuo rilievo l'omessa indicazione preventiva, con modalità adeguate a darne ampia evidenza, della possibilità di ritardi e altri disservizi nelle consegne, proprio a causa delle richiamate problematiche gestionali interne, che dopo le prime settimane della pandemia erano ormai perfettamente prevedibili, anzi conosciute, dallo stesso Professionista.

**96.** Non risulta plausibile l'argomentazione del Professionista secondo cui le condotte oggetto di accertamento nell'istruttoria sarebbero giustificabili in forza dell'emergenza sanitaria connessa al Covid-19. L'Autorità non intende certo colpire fenomeni fisiologici connessi a eventi epidemiologici ma censurare comportamenti commerciali posti in essere con modalità scorrette durante il periodo pandemico consistenti nell'indurre ingannevolmente i consumatori ad aderire all'offerta del professionista, sulla base di una deceptiva e/o omissiva rappresentazione delle caratteristiche dei prodotti e dei connessi servizi venduti *online*. Il presente accertamento, infatti, come detto, non riguarda l'esecuzione di prestazioni il cui obbligo di adempimento è sorto prima del Covid.

---

<sup>79</sup> [Come già accennato, nel mese di luglio 2020 è pervenuta un'unica segnalazione (prot. 58093 del 22 luglio 2020), alla quale hanno fatto seguito ulteriori cinque segnalazioni pervenute tra il 19 novembre e il 23 dicembre 2020 e numerose altre denunce a partire dal 4 gennaio 2021.]

**97.** In sostanza, sono proprio le modalità di prospettazione delle offerte commerciali da parte di GameStop che hanno ingenerato nei consumatori aspettative non coerenti con le difficoltà operative del Professionista, risultando pertanto sicuramente scorrette. È il caso di ricordare che secondo il paradigma individuato nelle norme del Codice del Consumo poste a tutela della libertà di scelta del consumatore, quest'ultimo deve disporre contestualmente, fin dal primo contatto, di tutte le informazioni utili ad assumere la decisione di natura commerciale. Ciò tanto più se si considera che l'istruttoria in esame riguarda il settore dell'e-commerce e che in tale contesto, connotato dalla spersonalizzazione del rapporto d'acquisto e dalla posizione di inevitabile asimmetria informativa in cui versa il consumatore rispetto al Professionista, sussiste la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, sin dal momento dell'aggancio dell'utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione delle caratteristiche delle offerte che si pubblicizzano e del conseguente vincolo contrattuale, per consentire al consumatore una scelta commerciale consapevole dapprima in ordine all'acquisto e, poi, alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

**98.** Nel descritto contesto il Professionista, in contrasto con il dovere di diligenza su di essi gravante ai sensi del Codice del Consumo, ha pubblicato offerte non veritiere/attendibili e ha ommesso di avvertire in modo adeguato i consumatori della circostanza di non essere in grado di garantire la disponibilità dei prodotti, i tempi di consegna indicati nonché alcuni tra i principali diritti dei consumatori, impedendo loro di effettuare una scelta consapevole e informata. Successivamente al perfezionamento del contratto, il Professionista ha ostacolato il diritto dei consumatori di ottenere la consegna del bene, di ricevere un adeguato servizio di assistenza post-vendita, nonché di recedere dal contratto e ricevere i rimborsi ad essi spettanti secondo le modalità ed i tempi stabiliti dalla legge, pregiudicando altresì la possibilità di rivolgersi ad altri fornitori per soddisfare le loro esigenze soprattutto per la particolare tipologia merceologica trattata e la circostanza che la possibilità di acquisire nuove console e prodotti similari è spesso connessa al tempestivo esercizio della scelta di consumo.

**99.** In conclusione, risulta che GameStop, in un contesto di notevole crescita delle transazioni *online* e di significativo incremento dei profitti delle vendite *online*, ha posto in essere condotte gravemente scorrette sotto il profilo informativo e prestazionale, in quanto idonee a ingannare i consumatori su alcune caratteristiche principali dei prodotti offerti *online*, inclusi i tempi di consegna, nonché a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori, mediante indebito condizionamento, inducendoli così ad assumere una decisione di natura commerciale, quale l'acquisto a distanza e il pagamento del prodotto, che non avrebbero altrimenti preso. I consumatori, infatti, basano la loro scelta commerciale, oltre che sul prezzo, anche sulla presentazione del prodotto prescelto come disponibile; inoltre, i consumatori, contestualmente all'effettuazione dell'ordine, provvedono all'immediato pagamento del bene prescelto e, successivamente all'annullamento dell'ordine e/o alla risoluzione del contratto per il ritardo nella consegna, non riescono ad ottenere dal Professionista la dovuta assistenza. Non si deve al riguardo dimenticare la marcata posizione di debolezza in cui si trovano i consumatori, in ragione anche delle asimmetrie informative che caratterizzano lo strumento utilizzato per la conclusione - a distanza - del contratto di acquisto.

#### **Pratica A) L'ingannevolezza delle informazioni sulle caratteristiche dell'offerta e la scorrettezza del processo di vendita online**

**100.** Come sopra accennato, la prima pratica commerciale ascrivibile a GameStop si articola in una serie di condotte poste in essere nella fase precontrattuale e in quella relativa alla conclusione del contratto *online*, consistenti (i) nella diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti *online* sul proprio sito *web*, con specifico riferimento alla disponibilità e ai tempi di consegna dei beni nonché (ii) nell'adozione di modalità scorrette del processo di vendita *online* con particolare riguardo all'immediato addebito e all'annullamento unilaterale degli ordini.

**101.** L'insieme di tali comportamenti, complessivamente considerati, integra una pratica commerciale scorretta, connotata da elementi di ingannevolezza e di aggressività, ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online* nonché in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, inducendoli pertanto ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento immediato di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso.

##### *Informazioni sulla disponibilità e sui tempi di consegna dei beni*

**102.** Le risultanze istruttorie confermano che GameStop, nell'ambito delle offerte pubblicate sul proprio sito *web* e, dunque, nella fase prodromica alla scelta d'acquisto *online* dei consumatori, ha fornito informazioni in merito alla disponibilità dei beni commercializzati che, nella realtà, si sono rivelate non attendibili e, dunque decettive, nella misura in cui prospettavano la possibilità di acquistare *online* determinati prodotti che tuttavia non erano fisicamente presenti nel magazzino centrale di Buccinasco o nei punti vendita di GameStop, o risultavano fuori catalogo o esauriti o ancora non erano in realtà disponibili a causa di un disallineamento nelle giacenze o criticità nei sistemi informativi della Società, come dimostrato dai numerosi casi di annullamento unilaterale degli ordini da parte del Professionista<sup>80</sup>.

**103.** Di fatti, nell'ambito della disciplina contrattuale, il Professionista non solo prevedeva tempistiche meramente "indicative" di consegna al corriere dei prodotti acquistati *online* dai clienti, ma le subordinava anche espressamente alla circostanza che i prodotti fossero "immediatamente disponibili", senza tuttavia fornire tale dirimente informazione

---

<sup>80</sup> [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 33-37, parte III, del presente provvedimento.]

in via preventiva ai consumatori e anzi presentandoli – decettivamente – come disponibili. Inoltre, come visto nella parte delle risultanze istruttorie, GameStop si riservava un’ampia facoltà di cancellazione degli ordini, proprio nelle specifiche ipotesi di “*articoli segnalati come fuori catalogo dalle case di distribuzione; articoli non più disponibili in magazzino; esaurimento di articoli destinati a operazioni promozionali; articoli non disponibili presso i fornitori*”.

**104.** Non solo il Professionista presentava come disponibili prodotti che in realtà non erano pronti per la spedizione, ma in ogni caso ha omesso di fornire in via preventiva informazioni circa il fatto di vendere prodotti che in realtà non erano fisicamente disponibili poiché esauriti o “fuori catalogo” o non presenti in magazzino o ancora che dovevano essere ordinati presso fornitori terzi; tale indicazione assume un’evidente rilevanza ai fini di una scelta di consumo consapevole da parte dei consumatori, soprattutto in un momento di emergenza sanitaria in cui intere filiere logistiche presentavano problemi, che si riflettevano sulla possibilità di assicurare la consegna dei prodotti, e molti i negozi fisici erano, almeno temporaneamente, soggetti a chiusura a causa della pandemia e dunque non costituivano un’alternativa di acquisto per i consumatori.

**105.** Più in generale, una corretta ed adeguata informazione sull’effettiva disponibilità dei prodotti risulta essenziale ai fini di una decisione d’acquisto pienamente consapevole, in grado di garantire ai consumatori un’effettiva libertà di scelta, consentendo loro di ponderare adeguatamente l’opportunità di acquistare prodotti di cui GameStop non aveva, o non era certa di avere, l’immediata disponibilità materiale o, al contrario, di rivolgersi ad altro professionista. Pertanto, la descritta condotta ingannevole appare particolarmente grave nella misura in cui risulta che GameStop abbia consapevolmente acquisito ordini *online* oltre l’effettiva disponibilità nel proprio magazzino dei prodotti offerti in vendita, in tal modo accettando il rischio di non riuscire a dare esecuzione al contratto, in evidente violazione dei principi generali di correttezza e di buona fede nel settore dell’e-commerce.

**106.** Analogamente ingannevoli, in quanto imprecise e inattendibili, si sono rivelate le informazioni fornite da GameStop<sup>81</sup> sui tempi di consegna a domicilio dei prodotti venduti *online*, come dimostrato dalle risultanze istruttorie relative ai numerosi casi di ritardi e mancate consegne; le condizioni di vendita in vigore fino al 5 novembre 2021 contenevano infatti una disciplina contrattuale generica e approssimativa, che faceva riferimento ai soli tempi di consegna dei prodotti da parte di GameStop al corriere, peraltro meramente indicativi, introducendo così un’informazione non essenziale e risultando inidonea a consentire al consumatore di conoscere, prima dell’acquisto e del pagamento del bene, la tempistica di consegna al proprio domicilio.

**107.** Inoltre, ulteriori profili di scarsa chiarezza e genericità sono rinvenibili nelle indicazioni fornite, in merito alle tempistiche di consegna, nell’ambito delle CdV e nelle *e-mail* di conferma con riguardo a: *i*) il termine di decorrenza dei tempi di affidamento dei prodotti al corriere (72 ore lavorative), in quanto nelle CdV decorre “*dall’accettazione dell’ordine*” mentre nella *e-mail* di conferma ordine decorre “*dalla data dell’ordine*”; *ii*) la subordinazione (nelle CdV) del rispetto dei tempi di consegna dei prodotti al corriere (72 lavorative) all’effettiva e immediata disponibilità dei prodotti, senza tuttavia fornire al cliente alcuna visibilità o indicazione su tale informazione essenziale; *iii*) la previsione di “*tempi indicativi*” standard di 1-3 giorni per la consegna da parte del corriere al cliente, in funzione della localizzazione del destinatario; *iv*) la possibilità per il consumatore di recedere dall’ordine e nell’indefinito caso di “*prolungato e ingiustificato ritardo*” nella consegna rispetto ai “*tempi indicativi previsti*”; *v*) un’esenzione di responsabilità per il Professionista nel caso di frazionamento della consegna dei prodotti da parte dei corrieri<sup>82</sup>.

**108.** L’informazione relativa alla tempistica di consegna dei prodotti acquistati *online* costituisce un elemento di sicuro rilievo per la scelta commerciale dei consumatori, assumendo peraltro una valenza rafforzata nel periodo connotato da una situazione di grave emergenza sanitaria e da significative restrizioni alla libertà commerciale e individuale. Dalle risultanze istruttorie emerge invero che anche a seguito dell’emergenza sanitaria GameStop ha continuato a svolgere attività di *e-commerce*, prospettando tempi di consegna la cui stima non risultava attendibile senza preoccuparsi di avvisare tempestivamente i consumatori che si apprestavano ad effettuare i propri acquisti dei possibili disagi derivanti dalla pandemia, tra cui l’eventualità, tutt’altro che improbabile alla luce dei dati già in suo possesso, di non riuscire a rispettare i tempi di consegna prospettati.

**109.** Rileva in tale contesto anche l’omessa preventiva informazione ai consumatori in merito ai possibili ritardi nelle consegne, nella misura in cui tale indicazione avrebbe consentito ai consumatori di orientarsi diversamente in merito alle proprie decisioni consapevoli di acquisto, scegliendo un fornitore diverso o rinunciando all’acquisto per non vedersi bloccati gli importi versati a titolo di corrispettivo per un lungo e/o imprecisato periodo.

**110.** Per quanto in particolare riguarda gli “avvisi” asseritamente presenti sul Sito di GameStop per informare i clienti circa i possibili ritardi nella consegna degli ordini a causa della pandemia da Covid-19, si deve rilevare come tale modalità informativa, ove anche effettivamente a dotata dal Professionista, non possa considerarsi idonea a garantire una compiuta ed efficace informazione per i consumatori, sia in ragione del fatto che i pretesi avvisi sarebbero stati visibili in fondo alle schermate *web* che compaiono nel corso del processo di acquisto *online* di un prodotto, e dunque - non essendo pubblicate con sufficiente evidenza nella *homepage* del Sito - insuscettibili di raggiungere in via preventiva la platea indistinta dei consumatori, sia a causa del contenuto e delle specificità redazionali del testo, che in

---

<sup>81</sup> [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 33-37, parte III, del presente provvedimento.]

<sup>82</sup> [Cfr. verbale acquisizione atti del 5 luglio 2021. In particolare si veda la sezione “Consegna dei prodotti.” delle condizioni generali di vendita.]

grande evidenza diffonde un messaggio di piena efficienza ed operatività dell'operatore ("E' TUTTO PRONTO ED IL SERVIZIO DI SPEDIZIONE E' REGOLARMENTE FUNZIONANTE IN TUTTA ITALIA MA...") e solo in caratteri di gran lunga più ridotti riporta un'avvertenza, inadeguata a mitigare la portata rassicurante del precedente messaggio, circa la possibilità di lievi ritardi o disservizi ("a causa della situazione creata con il diffondersi del COVID19, alcuni processi potrebbero subire lievi ritardi o disservizi, sia nei ritiri che nelle consegne ed anche nel regolare transito della merce"). Analoghe considerazioni valgono in merito allo strumento, asseritamente introdotto dal Professionista a dicembre 2020, per verificare la funzionalità del servizio di spedizione a seconda del CAP di destinazione, trattandosi di un sistema di verifica fruibile in un momento successivo all'aggancio pubblicitario, in quanto destinato ai clienti che, essendo stati indotti all'acquisto dalle modalità ingannevoli di prospettazione delle offerte commerciali, erano in procinto di completare il prelativo processo di acquisto *online*.

**111.** L'ingannevolezza delle informazioni fornite sul sito *web* di GameStop in merito alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti offerti *online*, tanto sotto il profilo della decettività quanto sotto il profilo dell'omissione, risulta senz'altro idonea a falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori e influenzarne le rispettive decisioni di natura commerciale, inducendoli ad acquistare i prodotti venduti *online* dal Professionista sulla base dell'aspettativa di tempi di consegna rapidi o, comunque, facendo affidamento sul rispetto dei tempi prospettati. Solo in caso di adeguata informazione preventiva su tutti gli elementi rilevanti ai fini della decisione commerciale dei consumatori, invero, questi ultimi sarebbero in condizione di effettuare una scelta effettivamente consapevole, accettando il rischio di incorrere in tali disagi oppure preferendo rivolgersi ad altri operatori (*online* o fisici) o, ancora, astenendosi del tutto dall'acquisto nel caso il prodotto non fosse strettamente necessario.

**112.** Per quanto riguarda la nuova formulazione delle CdV, nella versione pubblicata sul Sito del Professionista a partire dal 5 novembre 2021, il contenuto delle novellate previsioni contrattuali appare astrattamente idoneo a fornire ai consumatori un'informazione più chiara e completa in merito ai tempi di consegna a domicilio dei prodotti venduti *online* dal Professionista, dal momento che, oltre a stabilire le tempistiche di consegna (i) da GameStop al corriere, ossia 48 ore lavorative dalla conferma di ricezione dell'ordine e (ii) dal corriere al cliente finale, ossia 1-3 giorni lavorativi dalla successiva conferma di spedizione a seconda della sua localizzazione (Nord e Centro Italia; Sud; Isole), esplicitano altresì (iii) il tempo complessivo di evasione degli ordini, dalla Conferma di ricezione dell'Ordine all'effettiva consegna, pari a circa 3 giorni lavorativi per le consegne nelle regioni di Nord e Centro Italia, 4 giorni lavorativi per le consegne nelle regioni del Sud e di 5 giorni lavorativi per le consegne nelle Isole. Infine, rileva positivamente l'impegno di GameStop a consegnare l'ordine entro il termine massimo di 30 giorni dalla Conferma di Spedizione, assistito dalla facoltà del cliente di annullare l'ordine senza alcun onere in caso di mancata consegna entro tale termine.

#### *Criticità nel processo di vendita online*

**113.** Dalle evidenze istruttorie è inoltre emersa l'adozione da parte di GameStop di modalità scorrette di gestione del processo di vendita *online*, con specifico riguardo all'immediato addebito di pagamento dei prodotti acquistati dai consumatori, al momento dell'ordine *online*; nello specifico, come esposto nell'ambito delle risultanze istruttorie, GameStop procede all'addebito al cliente del corrispettivo dei prodotti acquistati *online* al momento: i) dell'invio dell'ordine per il pagamento degli ordini di acquisto; ii) 10 giorni prima dell'evasione dell'ordine per il pagamento dei prodotti *prenotati*.

**114.** A fronte dell'addebito del corrispettivo in un momento antecedente rispetto all'effettiva evasione dell'ordine, ossia della consegna materiale del prodotto al corriere, il Professionista risulta aver proceduto frequentemente alla cancellazione unilaterale degli ordini<sup>83</sup>. Sulla base della documentazione in atti, in un arco temporale di 17 mesi (gennaio 2020-maggio 2021), GameStop ha di fatto disposto in un numero considerevole di casi (oltre 12.500) l'annullamento unilaterale degli ordini relativi ad acquisti di prodotti già pagati dai consumatori, anche in ragione dell'indisponibilità dei prodotti, avvalendosi dell'ampia facoltà di annullamento disciplinata nelle proprie CdV.

**115.** Le risultanze istruttorie attestano dunque come GameStop ometta di effettuare verifiche preventive e mirate in merito all'effettiva disponibilità del prodotto prima di procedere all'addebito del corrispettivo del prezzo di acquisto. È solo successivamente al pagamento da parte del consumatore, che il Professionista svolge il controllo sull'effettiva esistenza del prodotto ordinato e quindi sulla reale possibilità di fornire il bene, salvo poi, nel caso di assenza della merce, procedere alla cancellazione dell'ordine. In conclusione, ciò che emerge con netta chiarezza dall'istruttoria, è che il Professionista offre in vendita prodotti anche non disponibili e ne addebita immediatamente il relativo prezzo, accettando consapevolmente l'eventualità di concludere contratti in soprannumero e riservandosi un'ampia ed unilaterale facoltà del successivo annullamento.

**116.** In sostanza il Professionista, una volta ricevuto l'ordine, invece di procedere al doveroso controllo circa l'effettiva possibilità di effettuare la fornitura richiesta, dispone immediatamente l'addebito di pagamento del prodotto con conseguente congelamento, per periodi significativi, di importi spesso rilevanti, e prima di avere la certezza di poter fornire il bene, ad esempio in tutti i casi in cui i prodotti non sono disponibili presso i propri magazzini ma devono essere forniti da un operatore commerciale terzo. In tali casi, dunque, il consumatore si vede privato, anche per lunghi

---

<sup>83</sup> [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 18-31, parte III, del presente provvedimento. Si vedano, in particolare, i documenti del fascicolo ispettivo n. 29, 123 e 137.]

periodi, della disponibilità della somma di denaro corrispondente all'acquisto non andato a buon fine, peraltro senza nemmeno essere informato sui tempi necessari per ottenere nuovamente la disponibilità delle somme versate.

**117.** Tale *modus operandi* assume connotati di particolare gravità ove si consideri che, in tal modo, viene sottratta ai consumatori la disponibilità di risorse economiche anche di notevole entità destinate ad una transazione che, per realizzarsi, deve avvenire in un limitatissimo lasso di tempo (es. *One day* per la PS5). Infatti, le evidenze istruttorie confermano che numerosi consumatori sono stati privati, per effetto delle modalità di gestione del processo di vendita *online* del Professionista, della disponibilità di somme di denaro che avrebbero potuto consentire l'approvvigionamento presso altro fornitore dei medesimi prodotti, tanto nei casi di effettivo addebito del pagamento quanto nei casi di mera prenotazione. Al riguardo si deve sottolineare che, in ragione della peculiare natura dei prodotti venduti da GameStop (in particolare videogiochi), assume precipuo rilievo la mancata disponibilità da parte dei consumatori, anche per brevi periodi di tempo, delle somme destinate all'acquisto in considerazione della velocità di realizzazione di tale tipo di transazioni a causa dei limitati volumi di beni resi disponibili per la vendita.

**118.** Si osserva, difatti, come gli articoli venduti dal Professionista – quali videogiochi e *console* – siano rappresentati da prodotti frequentemente soggetti a particolari tipologie di promozioni a tempo (spesso dalla durata limitata di un giorno, coincidente con la giornata di lancio del prodotto). In tale contesto, l'ingannevolezza delle informazioni fornite dal Professionista con riguardo alla effettiva disponibilità dei prodotti offerti in vendita, risulta dirimente nell'indurre il consumatore ad assumere una scelta che non avrebbe diversamente preso, se avesse ricevuto informazioni veritiere e corrette sulle caratteristiche del prodotto da acquistare. I consumatori hanno pertanto impegnato le proprie risorse economiche per poi ricevere dal professionista la comunicazione dell'annullamento dell'ordine senza poter sfruttare l'offerta promozionale presso un operatore concorrente in considerazione della breve durata della stessa e della scarsità dei prodotti disponibili.

**119.** Da quanto compiutamente esposto risulta dunque che il Professionista ha preferito assicurarsi immediatamente il pagamento e trasferire sui consumatori il rischio di non riuscire a evadere l'ordine d'acquisto *online* e fornire il prodotto, così limitando considerevolmente la loro libertà di comportamento e ostacolando l'esercizio dei loro diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere il contratto, di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro Professionista. Il fatto che la cancellazione per indisponibilità fosse specificamente disciplinata nelle CdV attesta che tale soluzione era considerata dal Professionista come una delle naturali fasi di conclusione del processo di acquisto e non come un'occasionale eventualità.

**120.** Le descritte criticità assumono poi precipuo rilievo nella fase patologica del processo di acquisto, allorché GameStop dispone unilateralmente l'annullamento dell'ordine a fronte dell'impossibilità di fornire il prodotto al consumatore, ad esempio a causa dell'indisponibilità del prodotto, sulla base di specifiche previsioni contenute nelle condizioni generali di vendita. Pertanto i comportamenti del Professionista appaiono particolarmente gravi nella misura in cui, come emerge dalla documentazione acquisita, lo stesso ha consapevolmente acquisito ordini e incassato i relativi pagamenti in relazione a prodotti anche oltre l'effettiva disponibilità in magazzino e/o comunque nell'incertezza di poter fornire tali beni, riservandosi a livello contrattuale la facoltà del successivo annullamento, al quale hanno fatto ampiamente ricorso, considerandolo alla stregua di un'azione fisiologica nell'ambito di un processo volto prioritariamente ad acquisire contratti e, solo in una fase successiva, a verificare l'effettiva possibilità di darvi esecuzione.

**121.** Le condotte in esame integrano dunque una pratica commerciale scorretta, sotto il profilo dell'aggressività, in quanto idonee ad incidere sensibilmente, mediante indebito condizionamento, sulla libertà di scelta dei consumatori in relazione ai prodotti offerti *online*, inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbero preso, dal momento che – dopo essere stati indotti ad effettuare l'ordine *online* in base alla prospettata disponibilità del prodotto – subiscono dapprima il prelievo dell'importo e poi l'annullamento unilaterale del contratto da parte del Professionista. In tutti questi casi, infatti, i consumatori si trovano di fatto privati della temporanea disponibilità di risorse economiche anche di notevole importo – atteso che le somme sono sottratte al momento dell'ordine e comunque prima della sua evasione (per i prodotti prenotati) – nonché nell'impossibilità di cambiare prodotto, di effettuare ulteriori acquisti (soprattutto in caso di risorse economiche limitate) e/o procedere immediatamente ad individuare un diverso fornitore presso cui ripetere il tentativo di acquisto del medesimo prodotto, considerati i tempi necessari per il rimborso e la particolarità dei beni commercializzati da GameStop (*console* e videogiochi), spesso distribuiti in quantità minime e la cui acquisizione richiede l'effettuazione di transazioni rapide.

**122.** Ciò detto, a seguito delle modifiche introdotte nelle condizioni di vendita di GameStop relativamente alle modalità e ai tempi di addebito del corrispettivo di acquisto nonché alla facoltà di annullamento unilaterale degli ordini, la nuova disciplina contrattuale pubblicata sul Sito del Professionista in data 5 novembre 2021 risulta astrattamente idonea a impedire il reiterarsi delle condotte illecite sopra descritte, in quanto è previsto che l'addebito del prezzo dei prodotti acquistati (e di quelli prenotati) sia effettuato solo dopo l'accettazione dell'ordine da parte di GameStop e la conferma di spedizione, con l'unica eccezione dei pagamenti a mezzo *Paypal* che beneficiano di una disciplina speciale. Sebbene il Professionista abbia dichiarato, come detto, di aver modificato il processo di vendita dal luglio 2021, tale circostanza non risulta suffragata da idonea documentazione atta a comprovare in modo certo l'attuazione delle nuove procedure di vendita prima della pubblicazione sul Sito delle nuove condizioni contrattuali di vendita (5 novembre 2021).

**123.** Secondo le nuove CdV, GameStop dovrebbe procedere all'addebito del corrispettivo solo dopo aver verificato l'effettiva disponibilità dei prodotti richiesti e la concreta possibilità di effettuare la prestazione; anche nelle ipotesi di

prenotazione di prodotti, l'addebito dovrebbe avvenire al momento dell'evasione dell'ordine, coincidente con l'invio al cliente della conferma di spedizione, senza che l'autorizzazione al pagamento da parte del cliente e/o la preventiva verifica automatica della disponibilità dei fondi da parte di GameStop possano generare alcun addebito né un blocco del *plafond* del cliente. Coerentemente con tale impostazione, GameStop ha circoscritto le ipotesi di annullamento unilaterale degli ordini a limitate circostanze eccezionali in cui la cancellazione degli ordini appare essere l'unico epilogo possibile a fronte di situazioni indipendenti dalla sua volontà/capacità di adempimento e riconducibili piuttosto al comportamento improprio del cliente (*i.e.*: frodi, uso scorretto di buoni sconto o violazione delle regole di acquisto e truffe).

#### **Pratica B) Modalità illecite di gestione della fase successiva all'acquisto online**

**124.** La seconda pratica commerciale ascrivibile al Professionista riguarda la fase successiva all'acquisto *online* e consta di una serie di condotte che si sostanziano nella ritardata/mancata consegna dei prodotti venduti *online*, nell'omissione di informazioni relative al *tracking* e allo stato di spedizione degli ordini, nell'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita e nell'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori. Tali comportamenti, complessivamente considerati, costituiscono una pratica commerciale scorretta, posta in essere in violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto nonché ad ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti, il diritto di ricevere informazioni corrette sul *tracking* del prodotto, il diritto di risolvere un contratto e ottenere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, oppure di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro Professionista, nonché il diritto di ricevere un'adeguata assistenza post-vendita

##### *Mancata o ritardata consegna dei prodotti venduti online*

**125.** La scorrettezza dell'insieme delle condotte poste in essere da GameStop risulta ampiamente corroborata dalle risultanze istruttorie nella misura in cui attestano i casi di mancata o ritardata consegna dei prodotti ordinati *online* e regolarmente pagati dai consumatori, i quali non hanno avuto, loro malgrado, la possibilità di fruirne, o di fruirne in tempi congrui.

**126.** Con specifico riferimento ai ritardi nelle consegne, sulla base delle incomplete e parziali informazioni prodotte dal Professionista (circoscritte alle consegne effettuate da uno solo dei corrieri nonché limitate ai 9 mesi decorrenti da ottobre 2020 fino a giugno 2021), è risultato che GameStop ha comunque registrato 176 ritardi, in molti casi effettuando la consegna dopo 15 giorni lavorativi dall'accettazione dell'ordine (momento peraltro successivo al pagamento) e in alcune ipotesi dopo oltre 30 giorni di calendario. I ritardi riferiti dal Professionista costituiscono, come sopra accennato, un numero ampiamente sottostimato e non rappresentano dunque l'effettiva consistenza del fenomeno, dal momento che i dati forniti da GameStop non tengono conto dei ritardi nelle consegne effettuate dagli altri due corrieri e soprattutto non riguardano il periodo temporale maggiormente inciso dalla situazione di emergenza sanitaria e dalle connesse misure restrittive, ossia i primi 6 mesi del 2020.

**127.** Peraltro, dalle pur limitate informazioni prodotte da GameStop è possibile desumere che il Professionista abbia registrato ulteriori ritardi nella consegna ai clienti finali anche in relazione agli ordini affidati agli altri due corrieri ([*vettore 2*] e [*vettore 3*]); ciò in quanto, GameStop ha dichiarato di aver effettuato la consegna ai due vettori in ritardo, rispetto alle tempistiche previste, per oltre 350 ordini, in alcuni casi con tempistiche superiori a 30 giorni; appare pertanto plausibile concludere che il ritardo registrato a monte nella consegna da GameStop ai due vettori si sia tradotto anche a valle, nelle tempistiche di consegna al cliente finale.

**128.** Per quanto poi concerne le ipotesi di mancata consegna, in aggiunta ai dati riferiti dal Professionista, secondo cui sarebbero stati segnalati al Servizio clienti circa 300 episodi nel 2020 e 185 episodi nei primi 5 mesi del 2021 relativi allo smarrimento della merce da parte dei corrieri, si deve evidenziare, come già argomentato, che GameStop risulta aver omesso di consegnare ai corrieri un significativo numero di ordini ricevuti, tanto nell'anno 2020 (58.870) quanto nei primi cinque mesi del 2021 (20.569), di modo che è plausibile ritenere che, a seguito del mancato affidamento ai vettori, nei predetti casi la merce non sia stata consegnata ai clienti finali, sostanziano ulteriori significative ipotesi di mancata consegna. Pertanto, si deve concludere che i limitati dati forniti da GameStop non risultano rappresentativi della dimensione del fenomeno delle mancate consegne ai clienti finali, in quanto (i) si riferiscono solo agli ordini "spediti", ossia relativi a prodotti consegnati da GameStop al corriere, (ii) riguardano solo gli episodi segnalati al Servizio Clienti e (iii) concernono esclusivamente i casi di "*smarrimento della merce da parte dei corrieri*".

**129.** Le descritte condotte di mancata/ritardata consegna ai consumatori dei prodotti venduti *online* risultano connotate da profili di aggressività, nella misura in cui i consumatori, nonostante l'avvenuto pagamento del prezzo, sono privati della disponibilità dei beni acquistati *online* o della possibilità di fruirne in tempi congrui, subendo in tal modo un indebito condizionamento suscettibile anche di impedire loro di acquistare i medesimi prodotti presso altri operatori, anche in ragione della peculiare natura dei prodotti venduti da GameStop quali i videogiochi, ovvero di impiegare per altri scopi le somme corrisposte a titolo di corrispettivo e incassate dal Professionista. Si rinvia, infatti, nel caso di specie, uno sfruttamento, da parte di GameStop, di una posizione di potere rispetto al consumatore per esercitare una pressione tale da limitare notevolmente la capacità del consumatore di prendere una decisione

consapevole; il consumatore viene a trovarsi in una situazione di *stress* che lo condiziona nel decidere, determinato dalle condotte ripetute e irraguardose della sua volontà.

#### *Le informazioni sullo stato di consegna/tracking degli ordini*

**130.** Dalla documentazione istruttoria sono inoltre emerse carenze informative sullo stato degli ordini nella fase successiva all'acquisto *online*, in relazione al *tracking* delle spedizioni (fino al momento dell'effettiva consegna); lo stesso Professionista, nell'ambito delle informazioni fornite in risposta alla richiesta contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento, ha dichiarato di non disporre dei dati riguardanti le consegne effettuati dai corrieri ai clienti finali, con l'inevitabile conseguenza di non poter garantire il relativo tracciamento ai consumatori.

**131.** Peraltro, a fronte di quanto comunicato da GameStop circa la possibilità per il cliente di seguire *online* lo stato dei propri ordini fino al momento dell'affidamento del prodotto al corriere e, dopo, anche attraverso il *link* per il *tracking* fornito nell'*e-mail* di evasione dell'ordine, in realtà è risultato che il tracciamento degli ordini (data e orario di consegna, filiale di competenza del corriere, ecc.) può essere visionato da GameStop, peraltro attraverso una procedura manuale per singola spedizione, solo per un periodo di due mesi dopo la consegna al corriere di ogni spedizione, dopo di che i dati non sono più accessibili.

**132.** Le lacune informative relative alle fasi successive all'acquisto *online*, e evidenziate anche nelle segnalazioni inoltrate dai consumatori e dall'associazione Federconsumatori<sup>84</sup>, in particolare circa lo stato degli ordini e il *tracking* delle spedizioni, risultano pienamente ascrivibili all'inadeguatezza dei sistemi informativi e delle modalità organizzative di GameStop, all'insufficiente livello di automazione da parte del Professionista nonché all'inadeguatezza delle clausole negoziali definite con i vettori circa la fornitura ed il mantenimento dei dati in questione.

**133.** Le informazioni ai consumatori in merito allo stato dei rispettivi ordini ed al tracciamento delle relative spedizioni devono essere corrette ed attendibili, mentre dalle evidenze istruttorie emerge il contrario. Peraltro, il *tracking* degli ordini, proprio durante i primi mesi di emergenza, avrebbe dovuto costituire uno strumento essenziale affinché i consumatori potessero avere informazioni sullo stato dei propri ordini e delle spedizioni. In assenza di tali informazioni, i consumatori sono stati costretti a rivolgersi direttamente al Professionista attraverso i canali di contatto rimasti disponibili, contribuendo all'intasamento degli stessi, senza tuttavia riuscire ad ottenere una adeguata e soddisfacente assistenza.

**134.** Basti al riguardo sottolineare che il Professionista, come indicato nella memoria finale, avrebbe adottato, d'intesa con i vettori, nuove misure atte a consentire di verificare in tempo reale, oltre al progresso delle spedizioni, anche l'avvenuta consegna, potendo così rilevare e gestire nell'immediato eventuali anomalie attraverso la propria piattaforma interna.

#### *Ostacoli ai diritti di recesso e rimborso dei consumatori*

**135.** Sulla base della documentazione acquisita agli atti risulta confermata anche la condotta scorretta consistente nell'ostacolo all'esercizio del diritto di recesso e di rimborso da parte dei consumatori a seguito di mancata/ritardata consegna dei prodotti e/o di annullamento unilaterale del contratto da parte di GameStop.

**136.** A tale proposito, assumono rilievo le descritte criticità insite nelle procedure di recesso e rimborso, le riscontrate difficoltà di contatto del professionista nonché l'inadeguatezza dei processi aziendali e dei sistemi informativi del Professionista che non consentono la trasmissione dei dati da una piattaforma all'altra, determinando l'impossibilità di monitorare e stabilire il tempo intercorso tra la richiesta di cancellazione dell'ordine inviata dal cliente (gestita tramite "[omissis]") e lo storno effettivo del pagamento (tramite il gestionale "[omissis]").

**137.** In relazione alle procedure di recesso, rilevano, in primo luogo, le limitazioni imposte dal Professionista alle modalità di comunicazione della volontà di recedere da parte dei consumatori. Come visto, infatti, nelle CdV è previsto esclusivamente l'invio di una *e-mail*; benché mentre nell'*e-mail* di conferma d'ordine siano elencati altri mezzi di comunicazione (lettera raccomandata con avviso di ricevimento, telegramma, telex, posta elettronica/*e-mail* e fax), è tuttavia stabilito l'obbligo per il consumatore di confermare entro 48 ore il recesso mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

**138.** Inoltre, la circostanza che facoltà del consumatore di recedere dall'ordine prima di ottenere la consegna del prodotto sia riconosciuta solo "*nel caso di prolungato e ingiustificato ritardo nella consegna*" risulta suscettibile di ostacolare l'effettivo esercizio di tale diritto da parte dei consumatori, nella misura in cui risulta generica e difficilmente azionabile, omettendo di precisare quanto deve durare il ritardo ("*prolungato*"), ossia da quale momento sarebbe possibile esercitare il recesso, e quali siano eventualmente le cause di giustificazione che escluderebbero il recesso.

**139.** Ulteriori profili di scarsa chiarezza circa l'ampiezza del diritto di recesso, riguardano i riferimenti normativi erronei citati da GameStop nelle CdV in relazione all'ambito di applicazione del diritto di recesso e alle relative esclusioni (articolo 55 in luogo dell'articolo 59 e articolo 46 in luogo dell'articolo 47 del Codice del Consumo).

**140.** Per quanto concerne il diritto di rimborso, la procedura adottata dal Professionista, e comunicata ai consumatori nelle *e-mail* di conferma d'ordine, secondo cui si impegnava ad attivare la procedura di rimborso entro l'ampio termine di 30 giorni dalla richiesta di recesso e solo "*previa ricezione e verifica del prodotto oggetto di reso*", escludendo

---

<sup>84</sup> [Cfr. segnalazione prot. 86860 del 23 novembre 2020 e segnalazione prot. 14520 del 21 gennaio 2021.]

peraltro la "previa dimostrazione da parte del Cliente di avere rispedito il Prodotto" se si verifica prima, risulta suscettibile di costituire un ostacolo all'esercizio da parte dei consumatori di tale importante diritto.

**141.** Con riferimento alla tempistica dei rimborsi in caso di reso, assume precipuo rilievo la richiamata *policy* aziendale di GameStop di attendere la verifica dello stato d'integrità dei prodotti restituiti dai consumatori prima di effettuare i dovuti rimborsi. Invero, le norme del Codice del Consumo (articolo 56, comma 3), consentendo al Professionista di trattenere il rimborso "finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni, a seconda di quale situazione si verifichi per prima", risultano privilegiare il tempestivo rimborso nei confronti del consumatore, indicando come termine ultimo per il rimborso il giorno in cui si verifica - per prima - una delle due condizioni espressamente previste (ricevimento del bene reso oppure prova della spedizione), e escludendo ulteriori dilazioni di tempo; pertanto, nel caso in cui il consumatore dimostri la spedizione del prodotto, il Professionista è tenuto a effettuare il rimborso, non essendo legittimato dalla norma a posticiparla per un preteso controllo dell'integrità dei prodotti resi.

**142.** In aggiunta a tali elementi, rileva anche la previsione delle CdV relativa a una generica esenzione di responsabilità a favore di GameStop, secondo la quale il rimborso a seguito di cancellazione unilaterale degli ordini "esaurirà qualsiasi obbligo di GameStop nei confronti del Cliente, che rinuncia espressamente a qualsiasi altra somma, indennizzo e/o risarcimento in relazione agli ordini eventualmente cancellati da GameStop".

**143.** In relazione alle condotte ostruzionistiche del Professionista, volte a ostacolare il pieno esercizio da parte dei consumatori dei loro diritti di recesso e rimborso, si osserva come le nuove CdV (pubblicate *online* in data 5 novembre 2021) ove effettivamente e puntualmente applicate da GameStop (nonché coerentemente riportate nelle *email* di conferma d'ordine inviate ai clienti), appaiono idonee a garantire ai consumatori il pieno esercizio dei loro diritti, dal momento che: prevedono varie modalità alternative per comunicare la volontà di recedere (modulo-tipo disponibile al *link*, lettera raccomandata con avviso di ricevimento, telefax), eliminando l'obbligo di conferma mediante lettera raccomandata; stabiliscono precise tempistiche e modalità di rimborso, ossia entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso con lo stesso mezzo di pagamento usato per l'acquisto del prodotto, senza prevedere ingiustificate dilazioni connesse alla previa ricezione e verifica del prodotto<sup>85</sup>; introducono la facoltà del consumatore di annullare l'ordine, senza alcun onere, in caso di mancata consegna del prodotto entro 30 giorni dalla conclusione del contratto (conferma di spedizione) nonché in caso di mancata disponibilità del prodotto prenotato alla data prevista<sup>86</sup>; correggono gli erronei riferimenti normativi circa le ipotesi di esclusione del diritto di recesso<sup>87</sup> nonché l'esenzione di responsabilità.

*Omissa o inadeguata prestazione del servizio di assistenza post-vendita*

**144.** Da quanto emerso nel corso dell'approfondimento istruttorio<sup>88</sup>, appaiono confermate le criticità connesse alla difficoltà per i consumatori di contattare il Professionista e all'inadeguatezza del sistema di assistenza post-vendita in quanto, dalle risultanze agli atti, emerge chiaramente che, nel periodo di riferimento gennaio 2020-maggio 2021, GameStop non ha gestito in maniera soddisfacente un'elevata percentuale di richieste inoltrate dai consumatori limitandosi a fornire risposte automatiche e/o risposte generiche.

**145.** Nello specifico, sulla base di quanto rappresentato dallo stesso Professionista, nel corso dei quattro mesi da novembre 2020 a febbraio 2021, un numero significativo dei *ticket* creati dai consumatori (pari al 14%) sono stati gestiti dal Professionista, senza effettuare alcuna selezione in base a una specifica categoria, attraverso l'invio di una mera *e-mail generica* nella quale veniva domandato di indicare se la richiesta fosse ancora attuale o il problema fosse stato risolto, grazie alla lettura delle *FAQ* sul sito *web* o direttamente in un punto vendita.

**146.** Tale carenza si inserisce in un quadro di generale inadeguatezza delle procedure di assistenza post-vendita anche in relazione a periodi nei quali era prevedibile che vi sarebbe stato un incremento esponenziale di vendite *online* e di conseguenti esigenze di assistenza, come a seguito delle restrizioni all'apertura dei punti vendita imposte dall'emergenza sanitaria (nei mesi di marzo-maggio 2020) e in occasione dell'uscita sul mercato delle nuove *console* (novembre 2020-gennaio 2021), e quindi un conseguente ricorso ai servizi del *customer care*. Come emerso dalla documentazione istruttorie, infatti, la Società ha registrato tempi medi di prima risposta al cliente (*first reply time*) molto lunghi nei mesi di gennaio-febbraio e maggio-giugno 2020, nonché estremamente lenti nei mesi di novembre-dicembre 2020, risultando suscettibili di scoraggiare l'iniziativa dei consumatori, oltre che di frustare le legittime aspettative di assistenza post-vendita, attesa l'impossibilità di contattare il servizio clienti attraverso ulteriori canali (come quello telefonico).

---

<sup>85</sup> [Cfr. Verbale acquisizione atti del 3 dicembre 2021 recante "Condizioni di vendita 1°ottobre 2021 [rev.4 novembre 2021] sezione "Diritto di recesso".]

<sup>86</sup> [Cfr. Verbale acquisizione atti del 3 dicembre 2021 recante "Condizioni di vendita 1°ottobre 2021 [rev.4 novembre 2021] sezione "Consegna dei prodotti".]

<sup>87</sup> [Cfr. Verbale acquisizione atti del 3 dicembre 2021 recante "Condizioni di vendita 1°ottobre 2021 [rev.4 novembre 2021] sezione "Esclusione Diritto di recesso".]

<sup>88</sup> [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 61-69, parte III, del presente provvedimento.]

**147.** Assumono inoltre rilievo le modalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni dei consumatori previste da GameStop, in quanto limitate al canale telematico via *web*, vale a dire le *FAQ* e i *form* automatizzati disponibili *online*, nonché in ultima istanza le *e-mail*; si evidenzia infatti che la gestione delle richieste di assistenza dei clienti avviene tramite l'apposito portale *[omissis]*, che permette di ricevere le richieste di supporto (*tickets*) suddivise per categorie. Tali modalità di contatto danno luogo a un percorso farraginoso e lungo che i consumatori devono intraprendere attraverso le diverse pagine del sito *web* per selezionare la voce di interesse e ottenere una risposta generica e automatica; si deve infatti sottolineare che la differenziazione delle richieste dei clienti avviene in maniera corretta unicamente se il cliente seleziona il corretto modulo di apertura della richiesta e se inserisce, negli appositi campi, tutti i dati richiesti.

**148.** In aggiunta alle predette difficoltà di contatto e alle inadeguate modalità operative del servizio clienti, sono emerse significative criticità dei sistemi informativi, connesse a una insufficiente integrazione delle piattaforme adottate dal Professionista, ossia il gestionale utilizzato per la gestione degli ordini *e-commerce* (*[omissis]*) e il portale (*[omissis]*) utilizzato dal Servizio Clienti per la gestione delle richieste dei clienti (*ticket*); considerato che i programmi aziendali non consentono la trasmissione dei dati da una piattaforma all'altra, la Società non è in grado di conoscere il tempo intercorso tra una richiesta di cancellazione inviata dal cliente (su *[omissis]*) e lo storno del pagamento (tramite *[omissis]*). A ciò si aggiungono le problematiche inerenti alle procedure gestionali interne, caratterizzate da insufficienti livelli di automazione, che comportano la necessità di espletare complesse attività manuali, come la cancellazione di un ordine a seguito di richiesta del cliente: l'operatore del Servizio Clienti, dopo aver visionato e verificato la richiesta di cancellazione pervenuta su *[omissis]*, deve ricercare il relativo ordine d'acquisto su Apollo e cancellarlo manualmente, per poi effettuare il rimborso dalla medesima piattaforma e infine comunicare l'esito del processo al cliente mediante una risposta al *ticket* su *[omissis]*. Peraltro, non risulta possibile risalire a tutti i numeri degli ordini di acquisto precedenti al gennaio 2021, dal momento che suddetto dato non era obbligatorio fino a tale data e i clienti non lo inserivano; in tali casi, il Servizio Clienti doveva cercare di risalire al numero d'ordine associato alla richiesta del cliente attraverso l'indirizzo *e-mail* del richiedente.

**149.** Le rilevate carenze nella prestazione del servizio di assistenza ai consumatori nella fase post-vendita attestano un quadro di grave inadeguatezza dei canali di contatti, dei sistemi informativi e delle procedure gestionali interne del Professionista che nel complesso configurano un ostacolo non contrattuale all'esercizio dei diritti da parte dei consumatori costretti a reiterati tentativi di contatto e ad estenuanti attese, a seguito dei quali il Professionista non forniva riscontro oppure inviava generiche risposte o comunque riscontri non risolutivi delle specifiche istanze dei clienti, in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo.

#### **Illecito C) Il mancato rispetto degli obblighi informativi nei contratti a distanza**

**150.** L'ultimo profilo di illiceità C) delle condotte poste in essere da GameStop concerne il mancato rispetto da parte del Professionista degli obblighi informativi precontrattuali nei contratti a distanza, previsti dall'articolo 49, comma 1, lettere c), h), n), v) del Codice del Consumo, con particolare riguardo a: gli elementi identificativi del Professionista (numero di telefono, indirizzo geografico e indirizzo di posta elettronica); le condizioni, i termini e le procedure per esercitare il recesso - ivi incluso il modulo-tipo; il promemoria sulla garanzia legale di conformità, e infine la possibilità di servirsi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso.

**151.** A tale riguardo, nell'attuale versione del sito *web* di GameStop e nelle nuove CdV disponibili *online* a far data dal 5 novembre 2021, sono state riportate le informazioni previste dal Codice del Consumo con riferimento a: il diritto di recesso, compresa la presenza del modulo-tipo per l'esercizio di tale diritto; il promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità nonché la possibilità di servirsi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso (con il relativo *link*). Per quanto concerne il numero di telefono, l'indirizzo geografico e l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) del Professionista, tali informazioni risultano del pari presenti nell'ambito delle nuove CdV, all'interno della sezione "Oggetto".

#### **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**152.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità del Professionista, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, TAR Lazio, sentenza del 21 gennaio 2019, n. 782 e Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

**153.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**154.** Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto nelle fattispecie in esame dei seguenti elementi: *i*) la rilevante dimensione economica dell'operatore, che nell'esercizio chiuso il 1° febbraio 2020, ha registrato un fatturato

di € 296.250.334,00 (con margine operativo lordo pari a € 7.061.986<sup>89</sup>); *ii*) il significativo aumento nel 2020 del numero di ordini *online* con consegna a domicilio (passati da circa [150.000-200.000] nel 2019 a circa [220.000-270.000] nel 2020) e il conseguente incremento del valore delle transazioni *e-commerce* (passato da circa [7.000.000-12.000.000] € del 2019 a oltre il doppio nel 2020, ossia circa [20.000.000-25.000.000] €; *iii*) l'appartenenza a un importante gruppo (Gruppo GameStop) tra i principali *leader* mondiali nel settore della distribuzione e della vendita di *console*, *videogame* e altri prodotti digitali; *iv*) lo sfruttamento della notorietà e della credibilità acquisita presso il pubblico; *v*) la specificità del settore dell'*e-commerce*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online*; *vi*) l'ampia diffusione delle condotte illecite, in ragione delle informazioni veicolate a mezzo *internet* e delle modalità di vendita *online*, dotate della capacità di raggiungere rapidamente un numero elevatissimo di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale (come attestato dal rilevantisimo numero di ordini *online* coinvolti negli illeciti accertati); *vii*) lo sfruttamento del maggior ricorso agli acquisti *online* nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19.

**155.** Con specifico riferimento alla pratica A), ai fini della valutazione in termini di gravità della fattispecie, rilevano altresì la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali afferiscono ad una fase molto delicata del rapporto di consumo, quella del primo contatto pubblicitario in cui si verifica l'effetto di "aggancio" del consumatore sulla base della prospettazione delle caratteristiche dell'offerta commerciale, e sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione delle modalità scorrette e insidiose del complessivo processo di acquisto *online*, atteso l'immediato pagamento del corrispettivo al momento dell'ordine di acquisto *online* e l'annullamento unilaterale degli ordini.

**156.** Per quanto riguarda la durata della violazione concernente la pratica A), costituita dall'insieme delle complesse e articolate condotte commerciali sopra descritte, dagli elementi disponibili in atti risulta che è stata posta in essere dal Professionista almeno dal mese di luglio 2020<sup>90</sup> e che è cessata nel mese di novembre 2021 a seguito della pubblicazione sul Sito *web* di GameStop delle nuove condizioni di vendita che contemplano la modifica del processo di acquisto dei prodotti offerti *online*, escludendo ogni addebito/blocco del *plafond* ai clienti prima della verifica circa la disponibilità della merce e conseguente accettazione dell'ordine/prenotazione<sup>91</sup>.

**157.** Sulla base di tali elementi, in relazione alla pratica A), si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a GameStop Italy S.r.l. nella misura di 1.000.000 € (un milione di euro).

**158.** In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, con riferimento alla pratica A), una circostanza attenuante, in quanto il Professionista, nel corso del procedimento, ha spontaneamente dato esecuzione ad alcune misure originariamente presentate a titolo di impegni, che si sostanziano nella revisione delle condizioni di vendita *online* circa le tempistiche di consegna degli ordini *online*, si ritiene di determinare l'importo finale della sanzione da irrogare a GameStop Italy S.r.l. nella misura di 500.000 € (cinquecentomila euro).

**159.** Con specifico riferimento alla pratica B), ai fini della valutazione in termini di gravità della fattispecie, rilevano altresì la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali concernono un'importante fase del rapporto di consumo, che si sostanzia nell'esecuzione del contratto di compravendita *online* e nella prestazione del servizio di assistenza post-vendita dei consumatori, e sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione del mancato rispetto e/o dell'ostacolo all'esercizio dei principali diritti dei consumatori nella decisiva fase successiva all'acquisto a distanza, relativamente alla consegna del bene nei tempi previsti, alle informazioni sullo stato della spedizione dei prodotti (*tracking*), al servizio di *customer care*, al recesso/risoluzione del contratto di acquisto, al rimborso nei tempi e con le modalità previste dalla disciplina contrattuale e dalla legge.

**160.** Per quanto riguarda la durata della violazione concernente la pratica B), costituita dall'insieme delle complesse e articolate condotte sopra descritte, dagli elementi disponibili in atti risulta che è stata posta in essere dal Professionista almeno dal mese di luglio 2020<sup>92</sup> fino al mese di novembre 2021, in virtù dell'intervenuta modifica delle procedure di recesso e rimborso dei consumatori.

**161.** Sulla base di tali elementi, in relazione alla pratica B), si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 300.000 € (trecentomila euro)

**162.** In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, con riferimento alla pratica B), una circostanza attenuante, in quanto il Professionista, nel corso del procedimento, ha attuato una misura restitutoria consistente nell'offerta, ai clienti che hanno ricevuto in ritardo il rimborso, di *gift-card* e buoni sconto per riparare ai disagi subiti, si ritiene di determinare l'importo finale della sanzione nella misura di 150.000 € (centocinquantamila euro).

**163.** Con specifico riferimento alle condotte illecite *sub C*), ai fini della valutazione in termini di gravità della fattispecie, rilevano altresì la pluralità dei profili di violazione riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali afferiscono ad una fase molto delicata del rapporto di consumo, in cui al consumatore devono essere fornite tutte le informazioni precontrattuali necessarie ad assumere una scelta di consumo consapevole.

<sup>89</sup> [Cfr. Relazione sull'andamento e sui risultati della gestione allegata alla p.51 del bilancio ordinario d'esercizio chiuso all'1° febbraio 2020. (fonte: Banca dati Telemaco Infocamere).]

<sup>90</sup> [Cfr. segnalazione prot. 58093 del 22 luglio 2020.]

<sup>91</sup> [Cfr. pag. 30 delle Informazioni (prot. 61592).]

<sup>92</sup> [Cfr. segnalazione prot. 58093 del 22 luglio 2020.]

**164.** Per quanto riguarda la durata della violazione concernente le condotte illecite *sub C*), dagli elementi disponibili in atti risulta che sono state poste in essere dal Professionista almeno dal mese di luglio 2020<sup>93</sup> fino al 5 novembre 2021, data in cui GameStop ha colmato le omissioni informative attraverso l'inserimento sul Sito *web gamestop.it* delle informazioni normativamente previste, oltre che delle nuove condizioni contrattuali di vendita.

**165.** Sulla base di tali elementi, in relazione alle condotte illecite *sub C*), si ritiene di determinare l'importo finale della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a GameStop Italy S.r.l. nella misura di 100.000 € (centomila euro).

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale A), posta in essere da GameStop Italy S.r.l., risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, nonché in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, attraverso l'addebito sulla loro carta di credito del corrispettivo degli ordini *online* ed il successivo annullamento unilaterale degli stessi, inducendoli per tale via ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso;

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale B), posta in essere da GameStop Italy S.r.l., risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, nonché ad ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti e di ricevere informazioni sullo stato della spedizione dei prodotti (*tracking*), il diritto di ottenere un'adeguata assistenza post-vendita, di risolvere il contratto di acquisto e riscuotere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, oppure il diritto di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro professionista;

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte *sub C*), inerenti al mancato rispetto degli obblighi informativi a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza, poste in essere da GameStop Italy S.r.l., risultano in violazione dell'articolo 49, comma 1, lettere c), h), n) e v), del Codice del Consumo;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale *sub* lettera A) del presente provvedimento, posta in essere dalla società GameStop Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

b) che la pratica commerciale *sub* lettera B) del presente provvedimento, posta in essere dalla società GameStop Italy S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

c) che le condotte *sub* lettera C) del presente provvedimento, poste in essere da GameStop Italy S.r.l., risultano, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, in violazione dell'articolo 49, comma 1, lettere c), h), n) e v), del Codice del Consumo;

d) di irrogare alla società GameStop Italy S.r.l., per la violazione di cui al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila euro);

e) di irrogare alla società GameStop Italy S.r.l., per la violazione di cui al punto b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 € (centocinquanta mila euro);

f) di irrogare alla società GameStop Italy S.r.l., per le violazioni di cui al punto c), una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.

---

<sup>93</sup> [Cfr. segnalazione prot. 58093 del 22 luglio 2020.]

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario o per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE  
*Serena Stella*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*