

PS12240 - E-COMMERCE SPECIALIST-HWONLINE/VENDITE ON LINE

Provvedimento n. 30349

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 ottobre 2022;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 22 marzo 2022, n. 30080, 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 E-Commerce Specialist S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 17 maggio 2022, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTA la propria decisione del 19 luglio 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento nonché allo scopo di assicurare il più ampio esercizio dei diritti di difesa e contraddittorio;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. E-Commerce Specialist S.r.l. (di seguito anche ECS, Società o Professionista) [PI 11766170010], in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo. La Società è attiva nel commercio *online*, attraverso il sito *internet www.hwonline.it* (di seguito anche il Sito), di un'ampia varietà di beni, tra i quali prodotti informatici, elettronici e tecnologici. Il Professionista ha realizzato, nell'ultimo bilancio chiuso al 31 dicembre 2020, un fatturato di € 4.359.388¹.

II. LE CONDOTTE COMMERCIALI

2. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal Professionista, almeno a partire dal mese di dicembre 2020², nell'ambito dell'attività di commercializzazione *online* tramite il proprio sito web *hwonline.it*, di prodotti di elettronica ed elettrodomestici, consistenti: (i) nella pubblicazione di informazioni ingannevoli sulla disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online*; (ii) nell'annullamento degli ordini di acquisto dopo il relativo pagamento; (iii) nella ritardata e/o mancata consegna dei beni offerti in vendita sul Sito; (iv) nell'ostacolo all'esercizio dei diritti dei consumatori di recesso e rimborso; (v) nell'inadeguata prestazione dei servizi di assistenza post-vendita.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

3. A partire dal mese di novembre 2021³ sono pervenute numerose segnalazioni da parte di consumatori, a venti ad oggetto condotte poste in essere da ECS nell'attività di vendita *online* prevalentemente di prodotti di elettronica di consumo, consistenti 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.

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 22 marzo 2022, prot. n. 28340, è stato avviato nei confronti di ECS il procedimento istruttorio PS12240, con contestuale avvio del procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria delle condotte, al fine di verificare l'esistenza di possibili violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo. In tale sede, sono stati in particolare ipotizzati: l'ingannevolezza delle informazioni pubblicate sul Sito in ordine alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti; la scorrettezza delle modalità di gestione del processo di vendita *online* con specifico riguardo all'addebito di pagamento al momento dell'ordine per prodotti non effettivamente disponibili e al successivo annullamento unilaterale degli ordini da parte del Professionista; l'omissione

¹ [Cfr. "Bilancio abbreviato d'esercizio" chiuso al 31 dicembre 2020, depositato presso la Camera di Commercio industria e Agricoltura di Torino e disponibile presso la banca dati Telemaco-Infocamere.]

² [Cfr. doc. 4208 del fascicolo ispettivo]

³ [Cfr. segnalazione del 8 novembre 2021, prot. n. 84084.]

di informazioni relative al *tracking* e allo stato di spedizione dei prodotti ordinati; la mancata consegna dei prodotti venduti *online*; l'ostacolo all'esercizio dei diritti dei consumatori di recesso e rimborso nonché l'inadeguata prestazione del servizio di assistenza post-vendita.

5. In data 30 marzo 2022, si sono svolti accertamenti ispettivi presso la sede della Società.

6. In data 7 aprile 2022, il Professionista ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento e in data 12 aprile 2022, ha depositato una memoria difensiva nell'ambito del sub-procedimento cautelare.

7. In data 2 maggio 2022, ECS ha trasmesso le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento.

8. Con provvedimento del 10 maggio 2022, n. 30160, l'Autorità ha deliberato, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che ECS sospendesse provvisoriamente ogni attività di ECS diretta alla commercializzazione e alla vendita di prodotti non disponibili laddove presentati come "disponibili" e/o comunque non realmente pronti per la consegna entro il termine indicato.

9. In data 17 maggio 2022, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, ECS ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di illiceità delle condotte commerciali oggetto di contestazione. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 19 luglio 2022, in quanto relativi a condotte suscettibili, ove accertate, di integrare fattispecie di pratiche commerciali "manifestamente scorrette e gravi", nonché in ragione dell'interesse a procedere all'accertamento dell'eventuale infrazione. Il rigetto è stato comunicato al Professionista in data 20 luglio 2022.

10. In data 6 giugno 2022 è pervenuta una prima Relazione in merito all'avvenuta esecuzione del provvedimento cautelare; nella medesima data si è anche tenuta l'audizione richiesta dal Professionista.

11. Con comunicazione del 14 giugno 2022, il Professionista ha trasmesso una seconda e aggiornata Relazione di ottemperanza al provvedimento cautelare.

12. In data 19 luglio 2022 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 ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento nonché allo scopo di assicurare il più ampio esercizio dei diritti di difesa e contraddittorio.

13. In data 8 agosto 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissata al 9 settembre 2022.

14. In data 12 settembre 2022, il Professionista ha trasmesso la memoria finale.

15. In data 12 settembre 2022, è stata trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni la richiesta di parere, che è pervenuto in data 7 ottobre 2022.

2) Le evidenze acquisite

16. La società E-COMMERCE SPECIALIST S.r.l. svolge attività di vendita *online* di un'ampia varietà di beni, tra i quali prodotti informatici, elettronici e tecnologici attraverso il sito *web hwnonline.it*. Nella sezione "*chi siamo*" del Sito⁴, il Professionista definisce la sua azienda come "*il risultato dell'esperienza trentennale dei suoi fondatori e realizzatori nel settore Informatica e Tecnologico*" sottolineando di conoscere "*molto bene le dinamiche per l'acquisto online e offline (la nostra esperienza è fatta molto di contatto con il pubblico e di negozio per oltre 30anni), le richieste dei clienti e i servizi che vanno abbinati agli acquisti, dalla tipologia più veloce e semplice dei pagamenti ai servizi di consegna e di tutela dell'acquisto*".

17. Per quanto concerne i volumi di attività, il Professionista ha dapprima affermato⁵ di aver ricevuto, nel periodo 1° gennaio 2021 – 31 marzo 2022, un numero di ordini pari a [4.000-8.000]^{*}, salvo poi precisare, nella memoria conclusiva trasmessa il 12 settembre 2022, di aver ricevuto [5.000-10.000] ordini, come riportato anche nelle evidenze ispettive⁶. In merito al valore delle vendite, il Professionista ha realizzato nel 2020 un elevato fatturato pari a € 4.359.388, registrando un significativo incremento rispetto all'anno precedente 2019, in cui aveva conseguito un fatturato di € 1.286.272⁷.

Le informazioni sulla disponibilità dei beni, il modello di vendita (dropshipping) e i tempi di consegna

18. Con riferimento alla disponibilità dei prodotti offerti in vendita *online*, ECS evidenzia – nella sezione "*Chi siamo*" del proprio Sito - che "*Il nostro sito utilizza un catalogo immenso di prodotti di oltre 1.000.000 di articoli che spazia dalle categorie Informatica, Elettrodomestici, TV, Foto Video, Gaming, Tempo libero, Giardinaggio, Fai da te, Scuola e Ufficio e molto altro ancora arriverà*", precisando che "*Il sistema prezzi utilizzato è automatizzato e si adegua ai listini sempre scontatissimi e alle disponibilità ogni ora, questo per permettere di acquistare al miglior prezzo e disponibilità del momento del mercato e in qualsiasi istante 24h su 24*". Infine, il Professionista sottolinea che "*Le disponibilità su*

⁴ [Cfr. <https://www.hwnonline.it/content/4-chi-siamo>.]

⁵ [Cfr. *risposta alla richiesta di informazioni del 2 maggio 2022, prot. n. 37894*.]

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

⁶ [Cfr. *doc. 4122 del fascicolo ispettivo*.]

⁷ [Cfr. "*Bilancio abbreviato d'esercizio*" chiuso al 31 dicembre 2020, depositato presso la Camera di Commercio industria e Agricoltura di Torino e disponibile presso la banca dati Telemaco-Infocamere.]

un catalogo così immenso variano a seconda dei fornitori, da una parte del nostro magazzino interno ai magazzini fornitori sia in Italia che all'estero per permettere di reperire velocemente qualsiasi articolo che il cliente cerca", concludendo la presentazione con la seguente affermazione: "Ci fermiamo qui, ci siamo dilungati ovviamente, mettetece alla prova, siamo uno staff affiatato che ce la mette tutta, dietro un semplice ordine c'è la scelta del miglior fornitore e del tempo di spedizione più veloce".

19. In realtà, dalle risultanze istruttorie è emerso che il Professionista propone in vendita, sul proprio Sito, diversi prodotti, principalmente di elettronica ed elettrodomestici, prospettandoli come disponibili e potenzialmente pronti per la consegna in tempi rapidi, salvo poi non consegnare i prodotti ordinati e pagati dai consumatori, anche a distanza di mesi dall'acquisto e nonostante la ricezione di diversi solleciti. Numero se segnalazioni acquisite agli atti del procedimento evidenziano come i consumatori abbiano proceduto all'acquisto *online* di prodotti presentati come "disponibili" ma che poi si sono rivelati in qualche modo irreperibili⁸, con la conseguenza che i clienti sono stati costretti a rimanere in attesa di ricevere la merce per un periodo imprecisato, fino al riassortimento del prodotto, oppure si sono indotti ad accettare un prodotto alternativo o ancora a chiedere la cancellazione dell'ordine e la restituzione degli importi corrisposti per l'acquisto *online*⁹.

20. Esemplificativa della condotta del Professionista è l'articolata vicenda narrata nella documentata e recente segnalazione¹⁰ di un consumatore che ha lamentato la mancata consegna di un ordine effettuato 5 mesi prima (il 6 gennaio 2022), relativo a un prodotto (videoregistratore) presentato come "Disponibile: spedizione indicativa 5-8gg lavorativi"; nonostante sul Sito fosse riportato che erano disponibili 3 articoli, dopo reiterati solleciti, il Professionista in data 26 aprile 2022 comunicava al consumatore che "il prodotto da lei ordinato su tutti i distributori [omissis] al momento non è disponibile..." e proponeva in alternativa "un prodotto analogo, altrimenti è possibile attendere ancora qualche sviluppo o l'annullamento dell'ordine". Sulla base di tali indicazioni, il cliente chiedeva immediatamente di sostituire il prodotto acquistato *online* con un modello diverso della medesima marca, venduto allo stesso prezzo, e analogamente presentato sul Sito come "Disponibile: spedizione indicativa 5-8gg lavorativi" ("Disponibile: 5 articoli"). Il 27 aprile 2022, ECS confermava "il cambio di prodotto allo stesso prezzo", dichiarando di aver inoltrato l'ordine al fornitore e di contare "di riceverlo e spedirlo nella prossima settimana". In data 4 maggio 2022, in risposta a una richiesta di chiarimenti sui tempi di consegna, ECS faceva presente di aver ricevuto dal distributore la comunicazione di uno "slittamento ipotetico per fine mese tra il 23 ed il 29 maggio", aggiungendo "Abbiamo fatto un controllo sui vari fornitori in Germania, sul prodotto acquistato in origine e quello alternativo ma ad ora purtroppo la situazione è questa". In tale contesto, il consumatore autorizzava il Professionista, il 31 maggio 2022, a consegnare "quello che prima vi arriva in magazzino" tra i due modelli di videoregistratore già ordinato e pagato a gennaio 2022. Dopo oltre 5 mesi dall'acquisto *online*, ECS non ha consegnato alcun prodotto, mentre il consumatore sarebbe invece riuscito a ottenere il bene – dichiarato come indisponibile e introvabile da ECS – ordinandolo il 4 giugno 2022 su un diverso sito internet e ricevendolo il 15 giugno 2022.

21. Dalle evidenze sopra riportate si evince che ECS pubblica offerte *online* anche in relazione a prodotti dei quali non ha ancora la disponibilità materiale, né è in grado di prevedere la tempistica di assortimento in magazzino. Lo stesso Professionista ha confermato che, nelle ipotesi in cui il prodotto risulti successivamente non disponibile, la Società propone al cliente un prodotto alternativo, oppure procede all'annullamento dell'ordine e al rimborso del corrispettivo¹¹.

⁸ [Cfr. segnalazione del 8 novembre 2021, prot. n. 84084, relativa a un consumatore che ha lamentato di aver acquistato sul Sito, in data 30 luglio 2021, un televisore per l'importo di € 1.498, presentato come disponibile e con consegna prevista entro 8/10 giorni. Dopo un mese, e nonostante l'apparecchio continuasse a risultare disponibile ed essere offerto in vendita con tempi di consegna di 12/15 giorni, ECS ha comunicato il ritardo nella consegna di un'ulteriore settimana; a fronte dei reiterati solleciti e delle periodiche richieste del cliente circa lo stato della spedizione, ECS si è limitata a rispondere in modo vago che c'era "un ritardo da parte del distributore [omissis] sul magazzino di partenza" e che non era possibile indicare "la data corretta della spedizione" né "darle informazioni esatte sulla data di disponibilità". Analoga vicenda è riportata nelle segnalazioni del 22 novembre 2021, prot. n. 87355, e del 11 gennaio 2022, prot. n. 11304; in quest'ultima, un consumatore, che ha acquistato *online* un prodotto "segnato come disponibile", si lamentava di essere stato informato del ritardo nella consegna e della possibilità di cancellare l'ordine e ottenere il rimborso, mai ricevuto. * Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

⁹ [Si vedano, ex multis, le segnalazioni del 23 novembre 2021, prot. n. 87891, del 22 novembre 2021, prot. n. 87536, nonché del 21 dicembre 2021, prot. n. 94396; in quest'ultimo caso, il segnalante ha acquistato, il 21 maggio 2021, tre monitor per un importo di oltre € 700, che risultavano immediatamente disponibili. Poiché tuttavia la consegna non è mai stata effettuata, nonostante le rassicurazioni formulate da ECS in data 18 giugno, 23 giugno e 2 agosto 2021, "con cui mi veniva detto che la merce era pronta per essere spedita", il cliente ha chiesto, il 25 agosto 2021 (e sollecitato il 1° dicembre 2021) l'annullamento dell'ordine e il rimborso di quanto pagato, che tuttavia non è mai avvenuto. Secondo una testimonianza analoga (segnalazione del 4 gennaio 2022, prot. n. 10492), un consumatore ha acquistato il 23 novembre 2021 uno smartphone e, subito dopo il pagamento, è stato contattato da ECS via mail per avere informazioni ai fini del rimborso (mai eseguito) in quanto "c'è stato un problema con la sincronizzazione degli ordini con il magazzino". Nella più recente segnalazione del 1° febbraio 2022, prot. n. 16699, un acquirente ha evidenziato di aver acquistato un dispositivo sul Sito in data 5 gennaio 2022, per l'importo € 1.046,98, e di essere stato poi informato dal servizio clienti, solo a seguito di sua richiesta, "che il prodotto non era più disponibile (anche se sul sito lo era) e che non sapevano quando sarebbe arrivato"; per tale ragione, il segnalante ha chiesto il rimborso totale, che non era però stato effettuato.]

¹⁰ [Cfr. segnalazione del 15 giugno 2022, prot. n. 48094.]

¹¹ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 30 marzo 2022.]

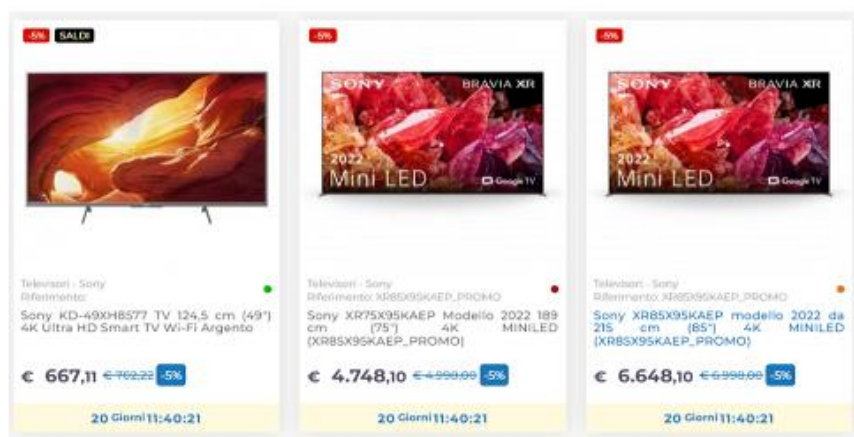
22. La documentazione acquisita in ispezione, che si aggiunge alle numerose segnalazioni riportate nella comunicazione di avvio del procedimento e a quelle pervenute successivamente, risulta del pari confermare l'inattendibilità delle informazioni pubblicate da ECS sul proprio Sito in merito alla disponibilità dei beni. Emblematica risulta in proposito la costituzione in mora per mancata consegna inviata a ECS da un acquirente in merito ad un bene ordinato in data 23 giugno 2021 e non consegnato alla data del 7 settembre 2021 " *Benché fosse dato come disponibile*"¹², nonché la comunicazione trasmessa a ECS dal consulente legale di un consumatore che, nell'intimare il rimborso del corrispettivo versato, precisava che il cliente " *ha proceduto con l'annullamento parziale dell'ordine [...] in quanto l'articolo che doveva essere disponibile in magazzino [...] in realtà non lo era, come da vostra comunicazione tramite mail*"¹³.

23. Il quadro emerso dal complesso delle risultanze istruttorie in merito all'inattendibilità delle informazioni pubblicate online da ECS sulla disponibilità dei prodotti offerti in vendita risulta pienamente coerente con quanto dichiarato dallo stesso Professionista¹⁴ circa il fatto di operare essenzialmente in *dropshipping*, ossia secondo un modello di *business* che consente di vendere prodotti online senza possederli fisicamente, in quanto devono essere ordinati presso fornitori terzi e da questi direttamente evasi. Come precisato da ECS, infatti, solo una ridotta parte dei prodotti commercializzati sul Sito - pari al 30% - si trova nella materiale disponibilità della Società, dal momento che la maggior parte della merce offerta in vendita online, nella misura del 70%, è commercializzata con il modello " *dropshipping*"¹⁵.

24. Tale modalità di vendita non viene tuttavia resa nota in modo chiaro e trasparente ai consumatori, dal momento che sul Sito i prodotti sono presentati come " *disponibili*", senza alcun riferimento alla circostanza che la vendita online interessa un prodotto che non è materialmente presente nel magazzino del Professionista e la cui fornitura richiede un passaggio ulteriore rappresentato dalla trasmissione dell'ordine al fornitore (*dropshipper*), il quale spedisce il prodotto direttamente all'utente finale.

25. A detta di ECS " *le disponibilità dei prodotti e i prezzi di vendita sono aggiornate quotidianamente e spesso in tempo reale, grazie al gestionale proprietario della Società che, collegandosi al database dei fornitori è in grado di aggiornare automaticamente il catalogo prodotti presente sul Sito. Tale sincronia comporta, allo stesso tempo che, nel caso in cui il database del fornitore segnali un dato errato di disponibilità o di prezzo, automaticamente sul Sito siano pubblicate delle informazioni errate*". Questo sarebbe il motivo per cui " *in alcune occasioni, sebbene sul Sito sia indicato che un prodotto è disponibile, questo in realtà non lo sia*"¹⁶.

26. Le modalità di prospettazione della disponibilità dei prodotti offerti in vendita online sul Sito sono state modificate da ECS a seguito dell'avvio del procedimento e della comunicazione del provvedimento cautelare. In particolare, al momento dell'avvio dell'istruttoria, nella *home page* del Sito erano presenti le immagini dei prodotti con l'indicazione dei prezzi e l'apposizione di un " *pallino*"/semaforino colorato (verde, rosso o arancione), come si evince dalla figura sotto riportata.



27. Dopo aver cliccato sull'immagine del prodotto e aperto la scheda tecnica - informativa, compariva la dicitura corrispondente ai vari pallini colorati: " *Disponibile*" (verde), " *Non disponibile*" (rosso) o " *Ultimi articoli*" (arancione), senza alcuna indicazione in merito alla modalità di vendita in *dropshipping*. Peraltro, solo in pochissime schede

¹² [Cfr. doc. 4040 del fascicolo ispettivo.]

¹³ [Cfr. doc. 4067 del fascicolo ispettivo.]

¹⁴ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 30 marzo 2022.]

¹⁵ [Cfr. memoria conclusiva del 12 settembre 2022, prot. n. 68753.]

¹⁶ [Cfr. memoria del 2 maggio 2022, prot. n. 37896.]

esaminate era presente l'indicazione relativa ai tempi di "spedizione", di modo che per tutti i prodotti offerti in vendita e prospettati come disponibili era omessa l'informazione sui tempi di consegna.

28. In sostanza, ECS presentava sul Sito come disponibili un'ampia serie di prodotti, per i quali consentiva ai consumatori di procedere all'acquisto *online*, addebitandone immediatamente il relativo corrispettivo, laddove invece non ne deteneva il possesso materiale, né aveva ancora svolto la verifica circa l'effettiva disponibilità presso i propri fornitori. In ogni caso, le informazioni pubblicate sul Sito del Professionista non fornivano indicazioni precise in merito ai tempi di consegna dei prodotti, dal momento che solo in alcune schede tecniche relative a limitati prodotti era presente una generica e imprecisata tempistica di "spedizione".

29. In ragione di ciò e delle conseguenti criticità connesse al mancato rispetto dei tempi di consegna e di rimborso, l'Autorità, con provvedimento del 17 maggio 2022, n. 30160 (notificato al Professionista in data 27 maggio 2022, prot. n. 44149), ha deliberato di adottare una misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nei confronti della Società, disponendo che la stessa sospendesse provvisoriamente ogni attività diretta alla promozione e vendita di prodotti non disponibili laddove presentati come "disponibili" e/o comunque non realmente pronti per la consegna entro il termine indicato.

30. Nella relazione di ottemperanza pervenuta in data 6 giugno 2022 (prot. n. 45880), il Professionista ha illustrato le misure adottate in esecuzione del provvedimento cautelare, rappresentando di aver inibito la possibilità di acquisto di prodotti che non fossero nella immediata disponibilità di ECS, in particolare disattivando il tasto "Aggiungi al carrello" per i prodotti non disponibili. L'assetto della *homepage*, come anche la grafica delle schede-prodotto, non era invece stato modificato rispetto al sistema previgente, caratterizzato dalla presenza di cerchietti colorati (verde, rosso e giallo).

31. Nella successiva integrazione della relazione di ottemperanza, pervenuta in data 14 giugno 2022 (prot. n. 47713), ECS ha dichiarato che, "al fine di ottemperare alle richieste dell'Autorità", ha "attuato una sostanziale ristrutturazione delle pagine del Sito al fine di eliminare del tutto la presenza di prodotti non disponibili né presso il magazzino della Società né presso i fornitori esterni". Con specifico riguardo alle modalità di presentazione dei prodotti offerti in vendita *online*, il Professionista ha affermato di aver: *i)* eliminato dalla *homepage* il sistema grafico dei cerchietti/semaforini di colore diverso (verde, giallo e rosso) utilizzato per indicare la disponibilità dei prodotti; *ii)* chiarito nella scheda prodotto se il bene commercializzato rientri nella propria effettiva disponibilità ("Disponibile presso nostra logistica interna - Consegna in 2-5gg. lavorativi") o si trovi presso un fornitore esterno ("Spedito da fornitore esterno. Consegna stimata in 3-7 gg lavorativi").

32. Al riguardo, ECS ha precisato di considerare come rientranti nella sua "effettiva e concreta disponibilità" i prodotti che, dopo essere stati acquistati dalla Società, sono (a) materialmente allocati presso il proprio magazzino situato all'interno della sede legale oppure (b) "custoditi presso i magazzini di società terze con le quali sono in corso specifici rapporti contrattuali"; nello specifico, i prodotti custoditi presso società terze contrattualizzate sarebbero "rientranti nella completa disponibilità della Società in quanto, avendo la stessa già acquistato tali prodotti, si limiterà meramente a curarne la spedizione una volta ricevuto l'ordine di acquisto dal consumatore".

33. In concreto, pertanto, la dicitura "Disponibile presso nostra logistica interna - Consegna in 2-5gg. lavorativi" riportata nella scheda-prodotto comprende tutti i beni ritenuti nella "effettiva e concreta disponibilità" della Società, in quanto presenti nel suo magazzino o custoditi presso i magazzini delle società contrattualizzate; il tempo di consegna di tali beni - pari a 2-5 giorni lavorativi - sarebbe "ridotto al minimo proprio alla luce della immediata reperibilità dei prodotti ordinati direttamente presso la sede della Società o delle terze parti sopra elencate" (cfr. immagine sotto riportata).



34. Inoltre, in calce alla scheda-prodotto, al di sotto dell'immagine del bene, è presente la dicitura "Tempi di consegna informazioni aggiuntive", cliccando la quale si apre un *pop-up* contenente le seguenti indicazioni: "I Tempi di consegna potrebbero variare per le località difficilmente raggiungibili e per le Isole. Alcuni prodotti soprattutto Tv e Grandi

Elettrodomestici o apparecchiature di grandi dimensioni necessitano di una specifica preparazione presso la logistica interna della Società di almeno 24h (protezioni aggiuntive/sistemazione su pallet ecc.). In questi casi è scelto un corriere Tecnico dedicato al trasporto di prodotti di Grandi dimensioni, e non un corriere espresso, al fine di minimizzare qualsiasi danno da trasporto. In tal caso, il tempo di consegna potrebbe aumentare di qualche giorno. La merce viaggia totalmente assicurata a carico nostro, ma per attivare la Garanzia assicurativa sul trasporto deve essere posta obbligatoriamente da chi ritira la dicitura: Ritiro con riserva di controllo specifica (indicando qualora ci fosse il danno esterno riscontrato). Senza questa dicitura il trasportatore non è ritenuto responsabile di eventuali danni rinvenuti dopo il disimballaggio.

SPEDIZIONE DA NOSTRA LOGISTICA INTERNA: Tempi di consegna indicativi in 2-5 GG lavorativi con corriere Espresso (possono aumentare di 3/5 GG Lavorativi con corriere Tecnico)

SPEDIZIONE DA FORNITORE ESTERNO: Tempi di consegna indicativi in 3-7 GG lavorativi con corriere Espresso (possono aumentare di 3/5 GG Lavorativi con corriere Tecnico)".

35. Per quanto concerne la prospettazione di un prodotto come "Disponibile presso nostra logistica interna - Consegna in 2-5gg. lavorativi", anche nel caso in cui sia custodito presso i magazzini di società terze asseritamente contrattualizzate, si deve evidenziare che dalle risultanze istruttorie non emergono elementi documentali idonei a supportare tale rappresentazione, dal momento che il Professionista non ha prodotto i contratti sottoscritti con le predette società terze e, dunque, non ha fornito adeguate evidenze in grado di attestare che ECS ha già acquistato i prodotti e che tali società terze si limitano a curare la spedizione del prodotto una volta ricevuto l'ordine di acquisto del consumatore.

36. Con riferimento ai prodotti che si trovano presso i fornitori esterni, nella scheda tecnica è indicata la dicitura "Spedito da fornitore esterno. Consegna stimata in 3-7 gg lavorativi". Come nel caso precedente, inoltre, cliccando poi sulla dicitura "Tempi di consegna informazioni aggiuntive" posta in calce all'immagine del prodotto il consumatore riceve informazioni più dettagliate in relazione alle tempistiche di consegna (cfr. figura seguente).



37. Sempre in relazione alle modalità di prospettazione della disponibilità dei prodotti venduti online, occorre infine osservare che, nella memoria conclusiva del 12 settembre 2022, il Professionista ha rappresentato di aver inserito l'ulteriore dicitura "Spedito da nostro magazzino esterno - Consegna stimata in x-x gg lavorativi" (5-9 o anche 8-10 giorni), per indicare i prodotti asseritamente già acquistati ma in giacenza presso non meglio precisati "magazzini fuori sede".

38. Per quanto riguarda invece le informazioni diffuse sul Sito in merito ai tempi di consegna dei prodotti venduti online, nelle CdV sono riportate generiche indicazioni relativamente al fatto che "La consegna dei prodotti viene effettuata su tutto il territorio nazionale, fatte salve eventuali limitazioni specificamente indicate nella Scheda Tecnica del Prodotto, all'indirizzo di destinazione indicato dall'acquirente nel modulo d'ordine"¹⁷. In linea generale, sul Sito di ECS sono pubblicate indicazioni vaghe e poco chiare in merito alle tempistiche di consegna, tanto nella pagina web dedicata alla disciplina delle "Spedizioni e Consegne"¹⁸ quanto nella pagina web dedicata ai "Tempi di consegna", dove si ribadisce il valore meramente indicativo delle tempistiche prospettate ai clienti¹⁹.

¹⁷ [Termini e condizioni di vendita (CdV) punto 7.1 [<https://www.hwonline.it/content/3-termini-e-condizioni-di-vendita>].]

¹⁸ [Di seguito le informazioni riportate alla pagina web <https://www.hwonline.it/content/1-spedizione-e-consegna> "[...] Spedizioni. Spediamo in tutta Italia e, a seconda del magazzino di provenienza, dal prodotto e da eventuali servizi aggiuntivi quali la consegna al piano, i tempi di consegna potrebbero variare a seconda della disponibilità del corriere dedicato. [...]". Servizi aggiuntivi di consegna. La consegna verrà effettuata entro 7-10 giorni lavorativi - solo su appuntamento, così potrai organizzarti al meglio e concordare il giorno della consegna con il corriere".]

¹⁹ [<https://www.hwonline.it/content/17-tempi-di-consegna> ("[...] I tempi di consegna (giorni lavorativi) non sono mai standard e non si possono quantificare con estrema certezza poiché sono soggetti a variazioni a seconda del fornitore di provenienza (Italia o Estero), alla tipologia di prodotto (ad esempio un forno, un frigorifero o più in generale i grandi elettrodomestici non potranno mai essere consegnati in 2/3 giorni lavorativi, poiché anche essendo presenti con disponibilità immediata presso un nostro fornitore italiano e in spedizione diretta al cliente, con i minimi passaggi di corriere, hanno bisogno di essere movimentati in un certo modo e attraverso corrieri tecnici

39. In merito alle indicazioni fornite sulle tempistiche di consegna, nel corso dell'accertamento ispettivo²⁰, la Società ha dichiarato di pubblicare sul Sito le schede dei prodotti offerti in vendita e che solo in alcuni casi recano anche l'indicazione dei tempi di *spedizione* previsti (ma non di consegna), i quali peraltro non sono certi e definitivi (ad es.: *"Disponibile: Spedizione indicativa 10-15 gg lavorativi"*). Al riguardo, ECS ha poi precisato che i tempi di consegna variano a seconda della modalità di distribuzione: in caso di *dropshipping*, la Società prevede di avere la piena disponibilità del prodotto solo in un momento successivo all'ordine e i tempi di consegna possono subire variazioni a seconda del fornitore; se le spedizioni partono invece dal magazzino (sede legale), i tempi di consegna sono *"relativamente certi"* e di norma non superano i 4/5 giorni dall'ordine²¹.

40. Dalle segnalazioni agli atti si evince che il Professionista comunicava ai clienti una data di prevista consegna nella *mail* di conferma ordine, che poi però non rispettava. In una recente segnalazione pervenuta dopo l'avvio del procedimento²², la *"Casa del consumatore-Piemonte"* (membro del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti) ha trasmesso la diffida ad adempiere indirizzata a ECS, nella quale si assegna un termine supplementare di 7 giorni per la consegna del prodotto (TV) acquistato *online* il 24 luglio 2021 o l'immediato rimborso. Dalla documentazione risulta il Professionista ha del tutto disatteso la tempistica indicata nella *mail* di conferma dell'ordine del 24 luglio 2021, dove si precisava che *"I tempi indicativi di consegna dal ricevimento del bonifico sono all'incirca di 6 giorni lavorativi... Il suo ordine è stato abbinato allo stock su nostro magazzino"*; sebbene il bonifico fosse stato eseguito il 26 luglio 2021, alla data del 4 maggio 2022 ECS non aveva consegnato il prodotto né dato seguito alla richiesta di annullamento e rimborso del 31 agosto 2021, nonostante i numerosi solleciti inviati nei mesi di settembre e ottobre 2021.

41. Lo stesso Professionista, nella risposta alla richiesta di informazioni²³, ha confermato il fatto che si sono verificati ritardi nelle tempistiche di consegna, nella misura in cui ha dichiarato di essersi attivata per fornire prodotti sostitutivi ai clienti che non intendessero attendere i tempi di consegna determinatisi a seguito dei ritardi nelle forniture²⁴; ECS ha altresì aggiunto di non essere in grado di fornire i dati richiesti in relazione ai ritardi accumulati nella gestione degli ordinativi e concernenti le tempistiche di consegna in quanto tali aspetti rientrerebbero – a suo avviso – nell'esclusiva sfera di competenza dei *corrieri* ai quali la società affida la spedizione e la consegna dei prodotti.

42. Dalla documentazione acquisita in ispezione sono emersi numerosissimi reclami di clienti che lamentavano le tempistiche eccessivamente dilatate di consegna e il mancato rispetto dei tempi prospettati sul Sito oppure indicati nelle *email* relative all'ordine di acquisto *online*. Tali documenti forniscono significative evidenze dalle quali si evince che molti consumatori, a seguito della ritardata/mancata consegna del bene, hanno formulato reiterati solleciti al Professionista²⁵ senza peraltro riuscire a contattare il servizio clienti al fine di ottenere assistenza e informazioni²⁶.

43. In aggiunta ai reclami acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo, sono successivamente pervenute ulteriori segnalazioni²⁷ nelle quali i consumatori lamentavano i ritardi nella consegna dei prodotti acquistati e, in generale, la scorrettezza delle informazioni fornite dal Professionista sul Sito e/o nelle *mail* inviate ai clienti in merito alle previste tempistiche di consegna dei prodotti venduti *online*. Anche a prescindere dal mancato rispetto dei tempi di consegna previsti, dalle risultanze istruttorie emerge che, in ragione delle scarse e poco chiare informazioni fornite sul Sito, i consumatori non sono in grado di individuare il giorno esatto della consegna della merce acquistata *online* dal momento che l'eventuale indicazione presente nelle schede-prodotto, peraltro relativa al momento della *spedizione*, ha valore meramente indicativo.

44. In particolare, secondo una recente testimonianza, il Professionista non aveva ancora consegnato, alla data del 7 aprile 2022, il prodotto che il consumatore si era indotto ad acquistare e pagare (per oltre € 2.700) il 12 marzo 2022 in quanto *"risultante disponibile ed a tutt'oggi risultante disponibile sul vostro sito con la dicitura "articolo disponibile" e più in basso "Ultimi Articoli"*; inoltre, a seguito della richiesta del cliente di avere notizie sulla consegna, ECS ha risposto, in data 21 marzo 2022, *"Buongiorno, attendiamo arrivo articolo per fine mese"*, dimostrando così che la merce non era in suo possesso come invece pubblicizzato sul Sito²⁸.

dedicati che assicurino la corretta evasione dell'ordine al cliente e la consegna dei prodotti integri). Tutto questa fase logistica e di preparazione ha tempi di consegna nettamente più lunghi che possono arrivare anche a 10/15 giorni lavorativi. Chiaramente durante la fase di spedizione abbiamo costantemente la situazione tracking e dove la merce viene posizionata prima della consegna finale (Hub di arrivo presso il corriere più vicino alla consegna al cliente)" [...].

²⁰ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 30 marzo 2022.]

²¹ [Cfr. risposta alla richiesta di informazioni, del 2 maggio 2022, prot. n. 37894.]

²² [Cfr. segnalazione del 4 maggio 2022, prot. n. 38632.]

²³ [Cfr. risposta alla richiesta di informazioni del 2 maggio 2022, prot. n. 37894.]

²⁴ [Cfr. trasmissione informazioni richieste del 2 maggio 2022, prot. n. 37894.]

²⁵ [Cfr. doc. 4044 del fascicolo ispettivo.]

²⁶ [Cfr. docc. 4039, 4065, 4200 del fascicolo ispettivo.]

²⁷ [Cfr. segnalazione prot. 38831 del 5 maggio 2022, da cui emergono la mancata consegna di un prodotto acquistato online il 21 aprile 2022, l'omesso riscontro alle richieste di informazioni e la difficoltà di mettersi in contatto con il professionista ("...il centralino fa rimanere in attesa diversi minuti per poi far cadere la linea"). Si veda, per quanto concerne il continuo rinvio della data di prevista consegna, anche la citata segnalazione del 15 giugno 2022, prot. n. 48094.]

²⁸ [Cfr. segnalazione del 7 aprile 2022, n. prot. 32945.]

45. Secondo un altro segnalante, dopo l'acquisto *online* eseguito il 6 febbraio 2022, il Professionista ha inviato la relativa fattura salvo poi comunicare per *e-mail*, in data 21 febbraio 2022, un ritardo nella consegna e infine rappresentare, in data 3 marzo 2022, dopo vari solleciti del cliente, che avrebbe proceduto al rimborso, chiedendo di mandare l'IBAN; dopo tale data il segnalante non ha avuto più notizie²⁹. Un altro consumatore ha acquistato *online* un piano cottura "ritenuto disponibile sul sito", ma "dopo svariati giorni mi viene comunicato che non sarà disponibile e non si sa quando sarebbe potuto arrivare"; a seguito di tale comunicazione, il segnalante ha chiesto il rimborso del corrispettivo versato che, nonostante numerosi solleciti, non è stato eseguito³⁰.

46. Esemplicativa della condotta di ECS è la vicenda segnalata nel mese di aprile 2022 da un consumatore che, non avendo ricevuto il *laptop* acquistato in data 11 gennaio 2022 e pubblicizzato "con consegna in pochi giorni lavorativi", ha inviato alcuni solleciti al Professionista, il quale ha fornito "risposte con previsioni di consegna sempre più vaghe, diventando manifesta la non disponibilità del bene nel proprio magazzino. Non ci è stato dato un codice di tracciamento della fornitura. All'ennesima dichiarazione di ritardo non precisabile, l'impresa ha proposto di stornare l'ordine e di mettere rimborso, salvo poi rendersi irreperibile senza rimborsare alcunché"³¹. Peraltro, sebbene il cliente avesse utilizzato la carta di credito per effettuare il pagamento, ECS ha richiesto l'IBAN per eseguire il promesso rimborso, che non era ancora stato effettuato alla data della denuncia (15 aprile 2022), nonostante l'ordine risultasse "in fase di rimborso" dall'8 febbraio 2022.

Il processo di vendita online: addebito immediato e annullamento dell'ordine

47. In merito alla procedura di vendita *online*, la disciplina contrattuale delineata da ECS nei "Termini e condizioni di vendita" (di seguito, CdV) pubblicati *online* prevede che "con l'invio dell'ordine di acquisto, si conclude un contratto di acquisto sottoposto alla condizione sospensiva del "buon fine" del pagamento"³². In forza di tale previsione, dunque, a seguito dell'ordine e del contestuale pagamento da parte del consumatore, il contratto di acquisto *online* si considera concluso e le parti assumono i rispettivi obblighi e diritti.

48. Nelle CdV (punto 5.1) ECS ha inoltre disciplinato un'ampia facoltà di annullare un ordine di acquisto, prevedendo esplicitamente che "Può accadere che nel caso in cui più utenti acquistino contemporaneamente lo stesso Prodotto questo non sia più disponibile, nonostante l'invio dell'ordine di acquisto. E-Commerce Specialist S.r.l. si riserva, dunque, di comunicare l'eventuale indisponibilità del prodotto entro e non oltre 48 ore lavorative (termine) dalla ricezione dell'ordine. In tal caso verranno proposte soluzioni alternative quali a) un articolo alternativo e di valore equivalente o b), ai sensi dell'art 1353 *ess. cc.*, risolverà il contratto e all'acquirente che abbia già effettuato il pagamento sarà rimborsato l'intero importo pagato (entro i termini di 14 giorni lavorativi)"³³.

49. In relazione a tale previsione contrattuale, secondo un consumatore, la circostanza per cui il Professionista si impegna a comunicare l'eventuale indisponibilità del prodotto entro 48 ore dall'acquisto induce i consumatori a "presumere a contrario che tutti i prodotti pubblicizzati sono già a magazzino (proprio o di terzi); nella realtà, purtroppo le cose non stanno così, a giudicare dalla nostra esperienza e da quella di decine di altri clienti scontenti"³⁴.

50. La descritta disciplina contrattuale risulta invero codificare la prassi operativa del Professionista, accertata alla luce delle evidenze istruttorie, in base alla quale ECS percepisce immediatamente il corrispettivo di acquisto del prodotto venduto *online*, al momento in cui il consumatore inoltra l'ordine, senza tuttavia procedere prima alla verifica circa l'effettiva possibilità di effettuare la fornitura richiesta ossia senza accertarsi di essere in grado di adempiere l'obbligazione principale, che si sostanzia nella consegna del bene venduto *online*, mostrando così di considerare fisiologica la possibilità di annullare l'ordine nelle ipotesi in cui il prodotto si riveli non disponibile e riversando sui consumatori il rischio della mancata disponibilità del bene in forza dell'ampia facoltà di modifica dei termini del contratto di acquisto che si è riservato nella disciplina delle condizioni di vendita.

51. Dalle evidenze istruttorie³⁵ acquisite agli atti è infatti emerso che la Società procede all'addebito immediato del prezzo di acquisto del bene nei confronti dei consumatori già al momento dell'ordine, prima di svolgere la verifica circa l'effettiva disponibilità dei prodotti e di effettuarne la spedizione, dunque anche nelle ipotesi in cui il prodotto risultasse non disponibile o non reperibile per lunghi periodi. Nel corso dell'accertamento ispettivo, il Professionista ha infatti precisato di svolgere il controllo circa la concreta presenza del prodotto ordinato nel sistema automatico trasmesso dai propri fornitori (catalogo distributori) solo dopo il pagamento da parte del consumatore.

²⁹ [Cfr. segnalazione del 1° aprile 2022, prot. n. 31322. Si veda anche la segnalazione del 4 maggio 2022, prot. n. 38632.]

³⁰ [Cfr. Segnalazione del 26 maggio 2022, prot. n. 44094. A tale proposito si veda anche la segnalazione del 15 giugno 2022, prot. n. 48094, attraverso la quale un acquirente ha evidenziato di aver effettuato un ordine in data 6 gennaio 2022 e proceduto al contestuale pagamento tramite bonifico senza ottenere la consegna del bene, più volte posticipata da ECS, nonostante il cliente avesse anche acconsentito a ricevere un prodotto analogo.]

³¹ [Cfr. segnalazione del 15 aprile 2022, prot. n. 34929; il segnalante, alla data della denuncia, non aveva ancora ricevuto neppure il rimborso del prezzo pagato (oltre € 800), richiesto il 26 gennaio 2022.]

³² [Cfr. punto 6.2 lett. a) delle CdV, disponibili all'indirizzo <https://www.hwonline.it/content/3-termini-e-condizioni-di-vendita>.]

³³ [Termini e condizioni di vendita (CdV) punto 5.1 [<https://www.hwonline.it/content/3-termini-e-condizioni-di-vendita>].]

³⁴ [Cfr. segnalazione del 15 aprile 2022, prot. n. 34929; il segnalante ha anche sporto denuncia presso i Carabinieri di Milano.]

³⁵ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 30 marzo 2022.]

52. In proposito, lo stesso Professionista, nel corso dell'ispezione, ha confermato di esercitare la facoltà di annullamento dell'ordine e ha precisato che, nel caso in cui il prodotto acquistato *online* non risulti disponibile, propone al cliente un prodotto alternativo oppure procede al rimborso del corrispettivo pagato³⁶. Tale *modus operandi* trova pieno riscontro anche nella documentazione allegata alla segnalazione di un consumatore³⁷, da cui risulta che ECS, nel caso in cui non sia in grado di effettuare la consegna del prodotto già venduto *online* a causa dell'impossibilità di reperirlo presso i propri fornitori - benché lo avesse pubblicizzato come "disponibile" e con tempi rapidi di "spedizione" (5-8 gg lavorativi) - propone al consumatore, in alternativa all'ulteriore attesa *sine die*, oltre alla sostituzione del prodotto acquistato con un articolo "analogo", proprio "l'annullamento dell'ordine"³⁸.

53. In aggiunta alle puntuali dichiarazioni del Professionista e alle chiare evidenze documentali prodotte dai segnalanti, assumono precipuo rilievo i dati acquisiti durante l'accertamento ispettivo, dai quali emerge che ECS ha di fatto proceduto all'annullamento unilaterale degli ordini in un numero significativo di casi, avendo annullato 966 ordini³⁹, che corrispondono a circa il [10-20%] del totale degli ordini ricevuti nel periodo 1° gennaio 2021 -31 marzo 2022 (pari a [4.000-8.000] secondo le prime informazioni prodotte da ECS e pari a [5.000-10.000] secondo le evidenze ispettive e la memoria conclusiva⁴⁰).

54. Nella memoria conclusiva del 12 settembre 2022, il Professionista ha dichiarato, con riferimento alle ipotesi di cancellazione degli ordini, che [400-800] ordini sarebbero consistiti in cd. "ordini prova", effettuati quasi quotidianamente da ECS per la verifica continua della funzionalità del Sito. In merito all'attendibilità di tali affermazioni, occorre rilevare che il Professionista si è limitato ad allegare un mero foglio *excel* contenente un elenco di pretesi ordini, individuati con un numero ID a 5 cifre, nonché il nominativo del cliente; peraltro, per determinati ordini, è omissivo del tutto il nominativo del cliente oppure è riportato solo il nome proprio ma non il cognome.

55. Alla luce di quanto sopra illustrato, con riferimento alle modalità di gestione del processo di vendita *online*, risulta che il Professionista, dopo aver indotto i consumatori, attraverso le descritte modalità di prospettazione e commercializzazione dei prodotti offerti in vendita *online* come disponibili, a procedere all'acquisto e all'immediato pagamento del corrispettivo, spesso di importo elevato data la natura dei prodotti venduti, in primo luogo ha omissivo di consegnare i beni secondo le tempistiche prospettate e, in secondo luogo, ha annullato l'ordine o indotto i consumatori ad accettare una modifica del contenuto (prodotto sostitutivo) oppure a chiedere la cancellazione dello stesso.

I casi di ritardata/mancata consegna

56. Le risultanze ispettive attestano, in aggiunta alle numerose ipotesi di ritardi e mancato rispetto dei tempi di consegna, altresì la sussistenza della fattispecie di mancata consegna dei prodotti da parte di ECS⁴¹; nello specifico, sulla base di un documento ispettivo emerge che ECS, nel periodo 1° gennaio 2021 - 31 marzo 2022, ha ricevuto in totale [5.000-10.000] ordini e che nella realtà, a fronte di tale ammontare complessivo: (i) ha cancellato 966 ordini; (ii) ha spedito un numero significativamente inferiore di ordini, pari a 2.061, nonché (iii) ha consegnato un quantitativo esiguo di prodotti, solo 69 ordini. Da tale documentazione ispettiva si evince pertanto una ridottissima percentuale di ordini consegnati da ECS al consumatore finale, inferiore all'1% del totale degli ordini ricevuti, e una modesta percentuale - pari al [20-50%] del totale - di ordini consegnati al corriere (*spediti*).

57. Sono state acquisite agli atti del procedimento ulteriori evidenze ispettive che documentano come ECS abbia omissivo di consegnare ai consumatori i prodotti ordinati e regolarmente pagati⁴². Al riguardo risulta emblematico lo scambio di *mail* tra il Professionista ed un acquirente che, dopo essere stato rassicurato circa la consegna di un televisore per il quale era stato versato il corrispettivo, non ha ricevuto il bene acquistato nonostante tre solleciti⁴³.

³⁶ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 30 marzo 2022.]

³⁷ [Cfr. segnalazione del 15 giugno 2022, prot. n. 48094.]

³⁸ [Numerose sono le testimonianze raccolte in proposito nel corso del procedimento: nelle segnalazioni del 12 novembre 2021, prot. n. 85266, e del 11 gennaio 2022, prot. n. 11304, i consumatori evidenziavano che ECS, a seguito del ritardo nella consegna del prodotto acquistato o dell'indisponibilità dello stesso, informava i clienti che, nel caso in cui non potessero attendere ancora, era possibile cancellare l'ordine e richiedere il rimborso. Secondo la testimonianza di un'altra segnalante (prot. 10821 del 7 gennaio 2022), ECS, dopo la conferma dell'avvenuto bonifico di pagamento (per oltre €800), avrebbe dapprima comunicato che "i tempi di arrivo su magazzino sono di circa 7-9 giorni lavorativi" e poi, dopo 12 giorni, avrebbe scritto "che purtroppo c'è un ritardo da parte del distributore [omissis] sul magazzino di partenza. In questo momento non conosciamo la data corretta della spedizione, ma l'attesa potrebbe protrarsi di un'ulteriore settimana circa. Qualora non possa più attendere possiamo provvedere all'annullamento dell'ordine".]

³⁹ [Cfr. doc. 4122 del fascicolo ispettivo.]

⁴⁰ [Si vedano, rispettivamente, il doc. 4122 del fascicolo ispettivo e la memoria del 12 settembre 2022, prot. n. 68753.]

⁴¹ [Cfr. doc. 4122 del fascicolo ispettivo.]

⁴² [Al riguardo si veda doc. 4050 del fascicolo ispettivo. Rilevano anche i docc. 4051, 4052 e 4053 del fascicolo ispettivo nei quali un consumatore, lamentando la mancata consegna di hard disk ordinati e pagati, rappresentava di averli dovuti acquistare altrove e chiedeva il rimborso del corrispettivo versato senza ottenere alcun riscontro dal Professionista nonostante i solleciti inoltrati tramite mail, dopo i vani tentativi di ottenere un contatto telefonico. Si vedano anche i docc. 4056, 4059, 4061, 4062, 4063, 4064, 4082, 4107 del fascicolo ispettivo; di rilievo il doc. 4110 del fascicolo ispettivo in cui un consumatore scriveva: "Visto il continuo ritardo e la mancata consegna della merce chiedo l'annullamento e il rimborso dell'ordine".]

⁴³ [Cfr. doc. 4038 del fascicolo ispettivo.]

Del medesimo tenore è la costituzione in mora di ECS effettuata da un altro consumatore che, avendo acquistato e pagato un dispositivo per l'importo di € 786,33, non ne ha ricevuto la consegna e successivamente il rimborso⁴⁴. Rileva in proposito anche la richiesta di rimborso (€ 574,20) dell'acquirente di un televisore, scaturita dalla mancata consegna del bene e dalla circostanza che ECS non indicava neanche una previsione di recapito di quanto acquistato e regolarmente pagato⁴⁵.

58. E' pervenuta di recente, precisamente nel mese di giugno 2022, la segnalazione di un consumatore che ha lamentato di non aver mai ricevuto, a distanza di 8 mesi dall'ordine, il prodotto acquistato a metà ottobre 2021 (un'asciugatrice pagata € 604 con bonifico bancario), e di aver più volte sollecitato tramite mail il Professionista per il rimborso, che non è mai pervenuto nonostante le rassicurazioni in tal senso trasmesse dalla Società⁴⁶.

59. Lo stesso Professionista, nella risposta alla richiesta di informazioni del 2 maggio 2022, ha in effetti confermato la circostanza di aver dato seguito alla consegna dei prodotti venduti *online* solo per una ridotta parte degli ordini ricevuti, corrispondente a una percentuale del [20-40%], di gran lunga diversa rispetto a quanto attestato dalle evidenze ispettive. Nello specifico, a detta di ECS, la Società avrebbe ricevuto nel periodo 1° gennaio 2021 – 31 marzo 2022 un numero di ordini pari a [4.000-8.000] e ne avrebbe consegnati [1.000-4.000].

60. Nella memoria conclusiva del 12 settembre 2022, il Professionista ha fornito dati ancora diversi, affermando di aver ricevuto, nel predetto periodo, [5.000-10.000] ordini (lo stesso quantitativo risultante dai documenti ispettivi) e precisando di averne consegnati solo [1.000-4.000] ("andati a buon fine con consegna al cliente"). Anche da tali informazioni risulta dunque confermato che ECS ha registrato una percentuale molto contenuta di effettiva consegna degli ordini, pari al massimo al [20-40%] circa del totale degli ordini ricevuti. Con riferimento agli ordini non consegnati, nella medesima memoria, ECS ha inoltre sostenuto che: i) [400-800] ordini non sarebbero stati pagati dal cliente in contrassegno; ii) [200-400] ordini sarebbero stati in attesa di pagamento tramite bonifico; iii) [1-200] ordini sarebbero stati in lavorazione con il finanziamento richiesto dal cliente; iv) per [1-30] ordini vi sarebbe stato il rifiuto al finanziamento da parte della finanziaria.

61. Si deve in proposito evidenziare come i dati forniti da ECS in merito alle presunte consegne e anche alle pretese motivazioni delle ipotesi di mancata consegna non siano suffragati da idonea documentazione probatoria, essendo corredati esclusivamente dal deposito di meri fogli *excel* contenenti un elenco di asseriti ordini, individuati con un numero ID a 5 cifre, nonché il nominativo del cliente. Peraltro, in ciascuno degli elenchi, per determinati ordini, il nominativo del cliente risulta del tutto omesso oppure solo parzialmente riportato (il nome proprio ma non il cognome); infine, con specifico riferimento ai [1.000-4.000] ordini asseritamente "andati a buon fine con consegna al cliente", il relativo file *excel* è denominato "spediti" e non "consegnati", di modo che è ragionevole ritenere che si tratti di ordini affidati al corriere.

62. A seguito del provvedimento cautelare adottato in data 17 maggio 2022 e comunicato il successivo 27 maggio 2022, il Professionista - come già accennato nei paragrafi relativi alla presentazione della disponibilità dei prodotti - ha modificato le modalità di prospettazione delle tempistiche di consegna, inserendo nelle schede tecniche dei prodotti l'indicazione dei tempi di consegna, che dunque attualmente sono pubblicati sul Sito attraverso le seguenti diciture: "Disponibile presso nostra logistica interna - Consegna in 2-5gg lavorativi" e (per i prodotti già acquistati e in giacenza presso il magazzino della sede della Società), "Spedito da nostro fornitore esterno. Consegna stimata in 3-7 gg lavorativi" (per i prodotti venduti in *dropshipping*). Successivamente, come indicato dal Professionista nella memoria conclusiva, ECS ha introdotto anche la dicitura "Spedito da nostro magazzino esterno - Consegna stimata in x-x gg lavorativi" (5-9 o anche 8-10 giorni), per i prodotti asseritamente già acquistati ma in giacenza presso non meglio precisati "magazzini fuori sede".

Le informazioni sullo stato di consegna/tracking degli ordini

63. In base alle dichiarazioni di ECS, una volta effettuato l'ordine, il cliente avrebbe la possibilità di seguire il suo stato di avanzamento direttamente attraverso il proprio *account* nonché grazie alle *mail* di aggiornamento inviate ad ogni mutamento dello stato dello stesso⁴⁷.

64. In merito alle modalità di gestione e di tracciamento degli ordini, la Società ha tuttavia rappresentato di non essere in grado di monitorare l'intero processo di spedizione e consegna del prodotto in quanto, una volta affidato al corriere, la fase di consegna a domicilio rimarrebbe - a suo dire - nella esclusiva responsabilità di quest'ultimo. Alcuni corrieri rilascerebbero il numero di tracciamento che consente al cliente di monitorare, tramite la propria area dedicata, lo stato della spedizione; altri corrieri, invece, fornirebbero il numero di spedizione solo il giorno lavorativo successivo alla spedizione. Se la spedizione è interamente gestita dal fornitore, il riferimento per il tracciamento sarebbe comunicato dal fornitore stesso e il cliente dovrebbe consultare gli ordini evasi.

⁴⁴ [Cfr. doc. 4043 del fascicolo ispettivo.]

⁴⁵ [Cfr. doc. 4227 del fascicolo ispettivo.]

⁴⁶ [Cfr. segnalazione del 20 giugno 2022, prot. n. 49098.]

⁴⁷ ["Pagamento accettato/ricevuto", "In attesa di pagamento tramite bonifico bancario", "In lavorazione", "Ordine in fase di arrivo su magazzino", "Ordine in spedizione" e "Spedito".]

65. La società ha ammesso esplicitamente di non disporre di alcuna reportistica sugli ordini effettivamente consegnati, sui tempi di effettiva consegna e sugli eventuali ritardi rispetto alle tempistiche prospettate ai consumatori⁴⁸. In tale contesto, come dichiarato dalla stessa ECS, la Società viene a conoscenza di eventuali criticità, come ritardi o mancate consegne, solo a seguito di appositi reclami e/o richieste di informazioni dei clienti.

66. Dalle risultanze istruttorie emerge dunque l'assenza e/o l'estrema carenza di informazioni circa lo stato di avanzamento dell'ordine da parte del Professionista e, di conseguenza, l'impossibilità di fornire indicazioni ai consumatori ai fini del monitoraggio del processo di spedizione/consegna del prodotto acquistato *online*. Tale fattispecie è di fatti pienamente attestata dalle segnalazioni dei consumatori, che lamentavano espressamente di non aver ricevuto alcun "codice di tracciamento della fornitura", a fronte delle vaghe previsioni di consegna fornite da ECS⁴⁹; in alcuni casi, i segnalanti evidenziavano di aver chiesto l'annullamento dell'ordine con riaccredito dell'importo versato (€ 700, mai rimborsati), proprio "a seguito di una mancanza di trasparenza dei dati di consegna, assenza di tracking e di indicazioni precise sulla data"⁵⁰.

Ostacoli all'esercizio dei diritti di recesso e rimborso

67. Con specifico riferimento alle procedure di recesso e alle modalità di gestione delle richieste di rimborso dei clienti, la Società in sede di accertamento ispettivo ha evidenziato che ai fini del recesso è richiesto l'invio di una raccomandata o di una PEC e che le relative procedure sono gestite e svolte in modalità manuale da circa quattro dipendenti, che tratterebbero personalmente ogni singola richiesta di rimborso⁵¹.

68. Nel corso del procedimento ECS ha modificato l'informativa sul recesso pubblicata nel proprio Sito, nella pagina web <https://www.hwonline.it/content/15-diritto-di-recesso>, al fine di renderla conforme al Codice del Consumo⁵²; attualmente, pertanto, è previsto che il consumatore possa esercitare il diritto di recesso comunicando alla Società la sua intenzione di recedere dal contratto mediante una dichiarazione esplicita dalla quale possa desumersi la sua volontà ad interrompere il rapporto contrattuale (utilizzando l'apposito modulo di recesso scaricabile da un *link* o qualsiasi altra dichiarazione esplicita, da inviare all'indirizzo *email* indicato o tramite raccomandata A/R all'indirizzo geografico indicato).

69. In ogni caso, il Professionista ha precisato⁵³ di non aver adottato un sistema o una procedura automatizzata in grado di gestire per ogni singolo ordine l'intero processo dal momento dell'istanza di recesso fino all'emissione del rimborso e del riaccredito; le procedure sono espletate manualmente dai dipendenti aziendali che, con riguardo alle istanze di rimborso, gestiscono in via prioritaria le richieste più recenti, calendarizzate in base alla disponibilità di cassa della Società, per poi dare corso in un momento successivo alle richieste di rimborso più risalenti, oggetto di lamentela da parte dei consumatori, dal momento che rispetto a queste il danno reputazionale è considerato ormai consumato e, pertanto, sono ritenute meno urgenti.

70. Inoltre, il Professionista ha rappresentato di non disporre di alcuna reportistica relativa alle richieste di recesso e o annullamento ricevute dai consumatori né di alcuna reportistica sulle richieste di rimborso ricevute, sul numero dei rimborsi effettuati e sulla tempistica di attuazione degli stessi nonché sui rimborsi ancora da eseguire⁵⁴.

71. Per quanto concerne i dati sulle richieste di recesso, il Professionista ha dichiarato di aver ricevuto, nel periodo dal 1° gennaio 2021 al 31 marzo 2022, [100-2.000] richieste di annullamento e cancellazione⁵⁵, delle quali tuttavia non è stato in grado di fornire l'esito, limitandosi a sostenere genericamente di aver sempre disposto la restituzione degli importi. In merito ai rimborsi, nella risposta alla richiesta di informazioni, la Società ha precisato che nel periodo 1° gennaio 2021-31 marzo 2022 ha ricevuto [1.000-5.000] richieste di rimborso e che le avrebbe soddisfatte quasi tutte, residuando un ridotto numero di ordini, pari a [100-500] ancora in fase di rimborso⁵⁶. Successivamente, nella memoria conclusiva del 12 settembre 2022, in ordine alle richieste di rimborso per prodotti non consegnati e/o non consegnati nei termini, asseritamente a causa della scarsità di approvvigionamento, ECS ha dichiarato di aver evaso nel predetto periodo, "seppur con ritardi", oltre il 90% delle richieste di rimborso (ossia [1.000-5.000] su un complessivo di [1.000-5.000]), "accollandosi (come peraltro giusto che sia) il rischio economico del rimborso in suo favore dal fornitore a cui aveva già pagato il prodotto". Si deve al riguardo evidenziare che i dati forniti da ECS non risultano suffragati da idonea documentazione probatoria, dal momento che il Professionista si è limitato ad allegare

⁴⁸ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 30 marzo 2022.]

⁴⁹ [Cfr. segnalazione del 15 aprile 2022, prot. n. 34929; il segnalante, alla data della denuncia non aveva ancora ricevuto neppure il rimborso del prezzo pagato (oltre € 800), richiesto il 26 gennaio 2022.]

⁵⁰ [Cfr. del 19 gennaio 2022, prot. n. 13491.]

⁵¹ [Cfr. verbale di accertamento ispettivo del 30 marzo 2022.]

⁵² [Cfr. memoria del 12 aprile 2022, prot. n. 33724.]

⁵³ [Cfr. verbale di accertamento ispettivo del 30 marzo 2022.]

⁵⁴ [Cfr. verbale accertamento ispettivo del 30 marzo 2022.]

⁵⁵ [Si vedano, rispettivamente, la risposta alla richiesta di informazioni del 2 maggio 2022 (prot. n. 37894) e la memoria conclusiva del 12 settembre 2022 (prot. n. 68753).]

⁵⁶ [Cfr. trasmissione informazioni richieste del 2 maggio 2022, prot. n. 37894.]

un mero foglio excel contenente un elenco di pretesi ordini, individuati con un numero ID a 5 cifre, nonché un nominativo del presunto cliente; peraltro, per determinati ordini è omesso del tutto il nominativo del cliente oppure è riportato solo il nome proprio ma non il cognome.

72. Dalla documentazione prodotta da ECS⁵⁷ emerge come la restituzione delle somme versate da alcuni consumatori che avevano trasmesso una segnalazione all'Autorità sia avvenuta con significativi ritardi e tempi assai lunghi, anche di molti mesi, non solo dalla data dell'ordine ma anche dalla richiesta di recesso/rimborso⁵⁸. Analoghi ritardi nell'accredito del rimborso sono attestati dalla memoria prodotta da ECS in data 2 maggio 2022, dalla quale si evince che ECS ha proceduto a rimborsare un altro consumatore segnalante a distanza di oltre sei mesi dalla relativa richiesta⁵⁹.

73. Sulla base delle evidenze istruttorie, è emerso che il Professionista, in aggiunta ai numerosi casi di ritardo nei rimborsi, in molte ipotesi ha omesso del tutto la restituzione nei confronti dei consumatori della somma pagata al momento dell'ordine *online*, a seguito del recesso/annullamento del contratto di acquisto conseguente alla mancata consegna dei prodotti acquistati *online* e pagati⁶⁰. In alcuni casi, inoltre, la documentazione attesta condotte ostruzionistiche e dilatorie da parte di ECS, in quanto la Società, sebbene il consumatore avesse pagato il corrispettivo per l'acquisto del bene mediante carta di credito, ha richiesto di fornire l'IBAN al fine di procedere con il rimborso mediante bonifico bancario⁶¹. Secondo un altro segnalante, dopo l'acquisto *online* e seguito il 6 febbraio 2022, il Professionista ha inviato la relativa fattura salvo poi comunicare per *e-mail*, in data 21 febbraio 2022, un ritardo nella consegna e infine rappresentare, in data 3 marzo, dopo vari solleciti del cliente, che ha proceduto al rimborso, chiedendo di mandare l'IBAN; dopo tale data il segnalante non ha avuto più notizie⁶².

74. Il Professionista ha successivamente confermato di aver effettivamente proceduto a richiedere ai consumatori che avevano inoltrato un'istanza di rimborso di indicare l'IBAN sul quale accreditare l'importo da restituire, anche nelle ipotesi in cui i clienti avessero pagato con carta di credito il prezzo di acquisto del prodotto ordinato *online*⁶³. Tale condotta, ad avviso di ECS, sarebbe tuttavia stata determinata dalle problematiche generate dal *provider* dei servizi di pagamento all'epoca utilizzato dalla Società, che ad oggi sarebbe stato sostituito da altri operatori ritenuti più affidabili e sicuri⁶⁴.

⁵⁷ [Si veda la memoria del 12 aprile 2022.]

⁵⁸ [Cfr. segnalazioni del 12 novembre 2021, prot. n. 85266; del 22 novembre 2021, prot. n. 87536; del 25 novembre 2021, prot. n. 88362; del 4 gennaio 2022, prot. n. 10469; del 7 gennaio 2022, prot. n. 10821.]

⁵⁹ [Cfr. segnalazione del 29 novembre 2021, prot. n. 89070.]

⁶⁰ [Si vedano, tra tutte, le seguenti segnalazioni: del 22 novembre 2021, prot. n. 87536 (omesso rimborso a seguito di richiesta inviata il 6 maggio 2021 per mancata consegna del PC acquistato il 13 febbraio 2021); del 23 novembre 2021, prot. n. 87891 (omesso rimborso per oltre € 1.300, a seguito di richiesta inviata il 2 luglio 2021 per mancata consegna e più volte sollecitato via chat); del 1° dicembre 2021, prot. n. 89627: un consumatore ha esercitato il diritto di recesso e chiesto il rimborso del prezzo di acquisto - oltre €2000 - di materiale informatico che non è mai stato consegnato, fornendo su richiesta di ECS le coordinate bancarie; il segnalante ha lamentato l'atteggiamento dilatorio di ECS, che non dava indicazioni puntuali sulle tempistiche di consegna, fornendo solo risposte vaghe ("che c'erano dei ritardi e che le linee telefoniche avevano dei problemi") attraverso l'unico mezzo di contatto, ossia una chat nel Sito, "poiché non ho mai ricevuto risposta telefonica o ad una mail", per poi interrompere le comunicazioni dopo la richiesta di un contatto telefonico anche via cellulare; del 1° dicembre 2021, prot. n. 89720 (omesso rimborso a distanza di oltre 2 mesi dall'istanza del cliente, inoltrata a seguito della mancata consegna della merce e dell'assenza di risposte del Professionista alle richieste di informazioni e ai vari solleciti inoltrati); prot. n. 94396 del 21 dicembre 2021 (omesso rimborso a seguito di richiesta inviata il 25 agosto per un ordine non consegnato e sollecitata il 1° dicembre 2021); del 4 gennaio 2022, prot. n. 10492 dove il segnalante, al quale ECS ha comunicato l'annullamento dell'ordine subito dopo il pagamento nel mese di novembre 2021, ha evidenziato che "Nonostante i numerosi solleciti via mail (ai quali non ricevo più risposta da settimane) e telefonici (ai quali non ho mai ricevuto risposta), il rimborso ad oggi non è pervenuto"; del 12 gennaio 2022, prot. n. 11592 (richiesta di rimborso del dicembre 2021 a seguito del rinvio da parte di ECS della data di consegna e della mancata assistenza post vendita: "ho provato infinite volte a chiedere info riguardo lo stato del rimborso ma senza successo"); del 18 febbraio 2022, prot. n. 21059 (la richiesta di rimborso per un ordine, effettuato in data 16 dicembre 2021, prot. n. 27171 e non consegnato, risultava ancora "in fase di rimborso" al mese di febbraio 2022); del 17 marzo 2022, contenente il sollecito di una richiesta di rimborso presentata il 20 gennaio 2022 e reiterata il 28 febbraio 2022 per un ordine effettuato il 16 dicembre 2021 e mai consegnato; del 4 maggio 2022, prot. n. 38632 (mancata restituzione del corrispettivo a distanza di 8 mesi dalla richiesta e 9 mesi dal pagamento, nonostante reiterati solleciti); segnalazione del 26 maggio 2022, prot. n. 44094 (omesso rimborso, nonostante svariati solleciti, del corrispettivo pagato per un prodotto presentato come disponibile ma poi divenuto irreperibile); segnalazione del 20 giugno 2022, prot. n. 49098 (mancato rimborso dell'importo di €604 corrisposto ben 8 mesi prima, nonostante reiterati solleciti).]

⁶¹ [Cfr. segnalazione del 8 novembre 2021, prot. n. 84084 concernente la vicenda di un consumatore che, a seguito della mancata consegna del prodotto acquistato circa 3 mesi prima (il 30 luglio 2021), si è determinato a chiedere la restituzione dell'importo (€ 1.498) in data 28 ottobre 2021 ed ECS ha richiesto le coordinate bancarie (IBAN), sebbene il cliente avesse pagato con carta di credito, senza comunque dare seguito all'istanza di rimborso. Analoghe testimonianze circa la richiesta di fornire l'IBAN ai fini del rimborso, nonostante il cliente avesse pagato l'ordine con carta di credito, sono contenute nelle segnalazioni del 12 novembre 2021, prot. n. 85266, del 29 novembre 2021, prot. n. 89070, del 11 gennaio 2022, prot. n. 11304, del 18 gennaio 2022, prot. n. 13080; tutti i segnalanti in questione lamentavano di non aver comunque ricevuto il rimborso. Si veda anche la segnalazione del 15 aprile 2022, prot. n. 34929: il segnalante, che non aveva ancora ricevuto ad aprile 2022 la restituzione del prezzo pagato (oltre € 800), richiesto il 26 gennaio 2022, ha anche sporto denuncia presso i Carabinieri di Milano; l'ordine risultava "in fase di rimborso" dall'8 febbraio 2022.]

⁶² [Cfr. segnalazione del 1° aprile 2022, prot. n. 31322.]

⁶³ [Cfr. comunicazione del 17 maggio 2022, prot. n. 41418.]

⁶⁴ [Cfr. comunicazione del 17 maggio 2022, prot. n. 41418. Nella pagina web del Sito dedicata al "Diritto di recesso" si precisa che "Il rimborso dei pagamenti sarà effettuato utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal consumatore per la transazione iniziale e, in ogni caso, senza che quest'ultimo debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso".]

75. Anche l'accertamento ispettivo ha consentito di acquisire agli atti del fascicolo numerose evidenze dalle quali si evince che molti consumatori, a seguito della mancata/ritardata consegna del bene, hanno proposto reiterati solleciti⁶⁵ senza riuscire a contattare il servizio clienti al fine di ottenere assistenza e informazioni⁶⁶ e senza ottenere il rimborso nonostante le rassicurazioni ricevute⁶⁷. In ordine alla difficoltà di ottenere il rimborso dovuto, risulta emblematica l'affermazione di un consumatore: "vi scrivo di nuovo (è la terza volta visto che le mie due precedenti mail sono evidentemente cadute nel vuoto visto che non ho ricevuto alcuna risposta in merito) per comprendere come mai non abbiate ancora emesso il dovuto rimborso per l'oggetto che mi avete venduto senza averlo disponibile in magazzino da spedirmi"⁶⁸. Sempre sotto il medesimo profilo, è significativa la mail del 25 marzo 2022 con la quale un acquirente lamentava: "sono ancora in attesa, da Luglio 2021 di ricevere il rimborso parziale in merito all'ordine in oggetto"⁶⁹. Del medesimo tenore un altro messaggio del 14 marzo 2022, in cui un consumatore sottolineava: "Sto aspettando il rimborso da dicembre"⁷⁰ nonché il reclamo di un ulteriore cliente che, non avendo ricevuto il rimborso, stigmatizzava le modalità attraverso le quali ECS - "un'azienda che ha fatto 4,2 milioni di fatturato" - tratta le informazioni contabili, aggiungendo che il ritardo di tre mesi nell'effettuazione del rimborso sembrerebbe quasi "un goffo tentativo di prendere tempo"⁷¹.

76. Altri documenti ispettivi attestano la circostanza che ECS, pur addebitando immediatamente l'intero importo della transazione, procede poi ad effettuare il rimborso del corrispettivo pagato in maniera frazionata, ossia in più rate⁷². Inoltre, risulta che in alcuni casi il Professionista ha proceduto al rimborso a fronte della notifica di un "Verbale dichiarazione od elezione domicilio (articolo 161 c.p.p.); Informazione di garanzia e contestuale informazione sul diritto alla difesa (articolo 369-369 bis c.p.p.)" da parte della Legione Carabinieri competente per territorio⁷³, anche al fine di indurre i denunciati al ritiro della querela⁷⁴.

77. Per quanto concerne le modalità di rimborso rileva anche l'atto di transazione tra ECS ed un consumatore che, a seguito di una mancata consegna, aveva citato il Professionista davanti al Giudice di Pace di Napoli al fine di ottenere la restituzione della somma di € 2.179,90 oltre a risarcimento dei danni e spese. Successivamente, l'importo in questione sarebbe stato restituito dalla Società non tramite bonifico come richiesto dall'acquirente in questione ma

⁶⁵ [Cfr. doc. 4044 del fascicolo ispettivo. Si veda anche il doc. 4044 del fascicolo ispettivo recante il seguente reclamo: "Buongiorno. Scusate ma la mia pazienza non è infinita, il mese scorso vi ho inviato con Raccomandata con ricevuta di ritorno l'annullamento dell'ordine di acquisto e relativa richiesta di rimborso €584,27 euro, quando procederete ad accreditarmelo? Grazie.". Al riguardo si vedano anche i docc. 4054 e 4080 del fascicolo ispettivo.]

⁶⁶ [Cfr. i docc. 4039, 4065, 4200 del fascicolo ispettivo. Si veda anche il doc. 4049 del fascicolo ispettivo recante il seguente messaggio "Siccome ho perso le speranze per un rimborso da parte vostra sull'ordine GQPYTZDS domando se è possibile ricevere un buono di 300 euro da spendere presso il negozio". Nel doc. 4204 del fascicolo ispettivo è riportato il seguente reclamo "A distanza di MESI non ho ricevuto il mio RIMBORSO DOVUTO, nonostante innumerevoli solleciti tramite email. Chiedo immediata esecuzione del rimborso. In mancanza di risposta ricorrerò a vie legali." Del medesimo tenore anche il doc. 4210 del fascicolo ispettivo.]

⁶⁷ [Cfr. i docc. 4054, 4074 e 4080 del fascicolo ispettivo. Si veda anche il doc. 4108 del fascicolo ispettivo che contiene il seguente messaggio datato 26 gennaio 2021: "in riferimento all'ordine CARHHHEAX [OMISSIS] con pagamento effettuato il giorno 12/1/2020 chiedo di essere rimborsato della somma corrisposta per ritardo di consegna che supera di molti giorni previsti da contratto ordine. qualsiasi consegna da questo giorno in avanti verrà rifiutata inoltre vi invito al rimborso in tempi brevi almeno rispetto ai 40 giorni attesi inutilmente per l'arrivo del prodotto da me ordinato e pagato. in caso contrario si provvederà per vie legali". Del medesimo tenore il reclamo che segue: "Sono passati i 14 giorni da quando l'ordine è passato in fase di rimborso, dove sta il mio rimborso" (doc. 4079 del fascicolo ispettivo). In ordine al mancato rimborso, rileva anche il doc. 4202 del fascicolo ispettivo, in cui un consumatore riferisce, in merito al proprio ordine, che "è da più di un mese in fase di rimborso". Come richiesto, ho inviato le coordinate bancarie il 5 agosto (come da messaggio sotto riportato). Vorrei sapere perché non ho ancora ricevuto il bonifico né risposte alle successive e-mail." Analogo reclamo è contenuto nel doc. 4211 del fascicolo ispettivo: "dal 31 Dicembre che attendo l'arrivo dell'ordine, nella descrizione del prodotto c'era scritto tempo di consegna 14 giorni lavorativi, sono ormai 55 giorni lavorativi che attendo l'arrivo". L'impossibilità di ottenere il rimborso induce un consumatore a inviare a ECS la seguente comunicazione: "Vi ho fatto denuncia per il mancato rimborso di euro 837,08 ordine XSHCXASYZ del 29 ottobre 2021 avete 3 giorni di tempo, poi è impossibile fermare anche il contratto con striscia la notizia" (doc. 4212 del fascicolo ispettivo).]

⁶⁸ [Cfr. doc. 4228 del fascicolo ispettivo.]

⁶⁹ [Cfr. doc. 4227 del fascicolo ispettivo.]

⁷⁰ [Cfr. doc. 4330 del fascicolo ispettivo.]

⁷¹ [Cfr. doc. 4221 del fascicolo ispettivo.]

⁷² [Cfr. i docc. 2, 3 e 4 del fascicolo ispettivo. Si vedano anche i documenti ispettivi da 4016 a 4036 recanti evidenze bancarie di rimborsi eseguiti a rate di due diversi ordini effettuati dallo stesso soggetto. Si veda anche il doc. 4095 del fascicolo ispettivo recante il seguente messaggio di un consumatore: "ho ricevuto un acconto sul rimborso. Visto che siamo in chiusura di anno fiscale, necessito di sapere quando riceverò il saldo. Vi prego, davvero, di darmi delle risposte puntuali per evitare a entrambe le parti la complicazione inutile di dover mettere in mezzo gli avvocati." Si vedano anche i docc. 4248, 4249, 4250, 4251 del fascicolo ispettivo. Quanto all'effettuazione dei rimborsi in maniera frazionata, rilevano i docc. 4001, 4002, 4003, 4004 del fascicolo ispettivo recanti bonifici la cui causale risulta rispettivamente essere "RIMBORSO 1/4 ORDINE BPHHMLIDJ" del 30/03/2022, "RIMBORSO 2/4 ORDINE BPHHMLIDJ" del 31/03/2022, "RIMBORSO 3/4 ORDINE BPHHMLIDJ ([omissis])" del 04/04/2022, "RIMBORSO 4/4 ORDINE BPHHMLIDJ ([omissis])" del 04/04/2022. Al riguardo si vedano anche i docc. 4006, 4007 e 4008 del fascicolo ispettivo dai quali emerge il medesimo schema: denuncia e pagamento in due rate. Appare, infine, significativa la vicenda che ha riguardato due ordini del medesimo acquirente per i quali ECS ha provveduto al rimborso della somma di € 4990,99 in 5 rate (docc. da 4017 a 4021) e della somma di € 13.000,00 in 15 rate (docc. da 4022 a 4036 del fascicolo ispettivo)]

⁷³ [Cfr. docc. da 3996 a 4012 del fascicolo ispettivo. Nello specifico, i docc. 3997, 3998, 3999 e 4000 attestano l'effettuazione di un rimborso a rate e solo a seguito di denuncia formale alla Legione dei Carabinieri competente.]

⁷⁴ [Cfr. docc. 4012, 4013 e 4014 del fascicolo ispettivo.]

attraverso il sistema di pagamento [omissis] su carta di credito imponendo uno specifico limite di utilizzo costituito dal fatto che tale somma veniva qualificata come "credito spendibile" e poteva essere utilizzata solo per l'effettuazione di un ulteriore acquisto⁷⁵.

Omissa o inadeguata prestazione del servizio di assistenza post-vendita

78. Come è possibile evincere dalle segnalazioni già illustrate nei paragrafi precedenti⁷⁶, contenenti le lamentele dei clienti in merito all'inadeguata assistenza post-vendita a seguito della mancata consegna dei prodotti acquistati *online* e l'omesso rimborso del corrispettivo, anche con riferimento alle modalità di gestione del servizio di assistenza post-vendita, in termini di trattazione dei reclami, valutazione ed evasione delle istanze di recesso/annullamento e rimborso, l'attività istruttoria ha consentito di evidenziare una generalizzata scarsa attenzione da parte del Professionista alle fasi successive all'acquisto *online* nonché l'inadeguatezza dell'organizzazione del *customer care* e delle modalità di gestione del relativo servizio.

79. Basti in proposito evidenziare la circostanza che, come testimoniato da un segnalante che era in attesa di ricevere la merce acquistata e non riusciva a verificare lo stato dell'ordine sul Sito, il Professionista non ha inviato alcuna comunicazione preventiva ai clienti per informarli del fatto che il Sito sarebbe stato irraggiungibile per un certo periodo⁷⁷; in generale, nelle segnalazioni di molti consumatori si sottolinea, da un lato, la totale assenza di reazione e riscontro da parte del Professionista alle istanze dei clienti⁷⁸, dall'altro lato, l'invio di comunicazioni interlocutorie aventi finalità dilatorie rispetto alle legittime richieste dei clienti⁷⁹. Rileva altresì la recente denuncia di un utente che, dopo aver acquistato *online* un prodotto e averlo pagato tramite bonifico il 21 aprile 2022, alla data del 5 maggio 2022 non aveva ancora ricevuto la consegna e si trovava nell'impossibilità di contattare il Professionista, che "fa rimanere in attesa diversi minuti per poi far cadere la linea"⁸⁰.

80. Secondo quanto rappresentato da ECS⁸¹, i servizi di assistenza post-vendita sarebbero forniti attraverso quattro risorse che manualmente gestirebbero le richieste dei consumatori e risponderebbero alle varie istanze mediante le seguenti modalità di contatto:

(i) *e-mail* per richiedere informazioni e assistenza sugli ordini (ordini@hwoonline.it e assistenza@hwoonline.it.) o informazioni commerciali (info@hwoonline.it). L'indirizzo assistenza@hwoonline.it sarebbe utilizzato per fornire assistenza nella gestione delle problematiche post-vendita, per le informazioni sugli ordini effettuati e per le problematiche relative all'operatività delle garanzie. Tale *account* sarebbe monitorato da due o tre operatori (a seconda del periodo dell'anno), che risponderebbero entro un lasso di tempo ragionevole durante gli usuali orari di lavoro (lunedì-venerdì 9-13 e 14-17). Per le procedure di reso, gli stessi operatori della Società contatterebbero gli utenti e, ove necessario, fornirebbero chiarimenti;

(ii) telefono (011 7603301) raggiungibile dal martedì al venerdì (10-12), monitorato da due o tre operatori (a seconda del periodo dell'anno);

(iii) *live-chat* raggiungibile dal lunedì al venerdì (9-13 e 14-16);

⁷⁵ [Cfr. doc. 4037 del fascicolo ispettivo.]

⁷⁶ [Si vedano, ad esempio, le segnalazioni del 5 maggio 2022, prot. n. 38831 e del 15 aprile 2022, prot. n. 34929.]

⁷⁷ [Cfr. segnalazione prot. 84084 del 8 novembre 2021, in cui si evidenzia che in data 1° ottobre 2021 il professionista rispondeva al cliente che chiedeva informazioni e non riusciva ad accedere al Sito: "Buongiorno il nostro sito è offline, siamo in fase di cambio sito".]

⁷⁸ [Nella segnalazione del 1° febbraio 2022, prot. n. 16699, un consumatore lamentava che, a seguito della mancata consegna della merce e della conseguente richiesta di rimborso, il Professionista si è reso irraggiungibile, evidenziando che gli addetti della Società "non rispondono più a mail, telefono, o chat sul sito". Un altro segnalante ha sottolineato come, a seguito della comunicazione a ECS dell'IBAN ai fini del rimborso del prezzo di acquisto di un prodotto non consegnato, il Professionista "da allora nonostante i numerosi solleciti sia telefonici che via mail abbiamo ottenuto solo silenzio" (prot. n. 11304 del 11 gennaio 2022). Del pari, un altro segnalante ha lamentato che, dopo l'istanza di rimborso inoltrata a causa della mancata consegna del prodotto acquistato online, "non ho ricevuto niente, non rispondono né al telefono, alle mail inviate per il sollecito rimborso né alla chat perennemente offline" (prot. n. 87335 del 22 novembre 2021). Ancora, come segnalato da un ulteriore consumatore, dopo l'istanza di rimborso, ECS ha richiesto al cliente l'IBAN senza tuttavia dare seguito alla restituzione dell'importo e senza rispondere alle diverse email di sollecito, rendendosi irraggiungibile: "Al telefono del call center non risponde mai nessuno (ovviamente nemmeno negli orari indicati, 2 ore al giorno dalle 10 alle 12 dal martedì al venerdì). [Omissis]. Sui vari siti di ratings si leggono tantissime testimonianze di truffe. Ho provato anche a farli contattare da associazione di consumatori e ovviamente hanno ignorato il tutto" (prot. n. 89070 del 29 novembre 2021).]

⁷⁹ [Nella segnalazione prot. 84084 del 8 novembre 2021, un consumatore lamentava la genericità delle risposte di ECS alle richieste sullo stato della spedizione del prodotto che non era stato consegnato entro i tempi promessi; la Società si sarebbe limitata a rispondere in modo vago che c'era "un ritardo da parte del distributore [omissis] sul magazzino di partenza" e che non era possibile indicare "la data corretta della spedizione" né "darle informazioni esatte sulla data di disponibilità". Analoghe doglianze sono riportate nella segnalazione 85266 del 12 novembre 2021, dove si rappresenta che, a seguito dei reiterati solleciti del cliente per ottenere il rimborso dell'ordine non consegnato, il Professionista si sarebbe limitato a inviare risposte del seguente tenore: "Buongiorno Sig. [omissis], inoltriamo ulteriore reminder al reparto amministrativo per l'emissione del rimborso a suo favore tramite bonifico bancario, IBAN: xxxxxx. Purtroppo noi del supporto non ci occupiamo direttamente del rimborso ma apriamo subito la segnalazione ogni qual volta si dovesse presentare questo tipo di situazione". Del pari, nella denuncia prot. 88362 del 25 novembre 2021, relativa alla mancata consegna di un prodotto acquistato il 4 febbraio 2021 (pagato oltre € 1.000) nonché all'omesso rimborso più volte sollecitato, si lamentava la mancanza di concrete risposte nonostante l'intervento di un'associazione di consumatori (se non una mail interlocutoria "con la quale mi si informava di aver sollecitato il reparto amministrativo, settore competente per disporre il bonifico (IBAN già comunicato)".]

⁸⁰ [Cfr. segnalazione del 5 maggio 2022, prot. n. 38831.]

⁸¹ [Cfr. trasmissione informazioni richieste del 2 maggio 2022, prot. n. 37894.]

(iv) sede operativa (in Torino), dove è presente un laboratorio aperto dal lunedì al venerdì (9-13 e 14-16) che la Società utilizzerebbe per prestare assistenza specifica in caso di problematiche legate a PC, Notebook e televisori.

81. Le risultanze istruttorie confermano pienamente le criticità segnalate dai consumatori in merito alla difficoltà di contattare il Professionista e all'inadeguatezza del sistema di assistenza post-vendita, che risultano riconducibili alla sussistenza di forte *deficit* organizzativo con riguardo alle modalità di gestione dei reclami, al processo di acquisto e alla tracciabilità degli ordini. Dalle evidenze agli atti emerge infatti come, nel periodo di riferimento gennaio 2021-marzo 2022, ECS non abbia gestito in maniera soddisfacente un'elevata percentuale di richieste inoltrate dai consumatori limitandosi a fornire risposte automatiche e/o risposte generiche.

82. Assumono in proposito rilievo anche le modalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni dei consumatori da parte di ECS, atteso che la Società omette di registrare nei profili degli utenti le istanze dei clienti e l'esito delle richieste con le relative tempistiche di evasione. Come infatti emerso nel corso dell'accertamento ispettivo, a seguito di una richiesta, la società non apre *ticket* né tiene traccia di quanto rappresentato dal consumatore⁸².

83. La documentazione raccolta nel corso dell'ispezione ha consentito di acquisire i reclami di numerosi consumatori che lamentavano l'impossibilità di contattare il servizio clienti⁸³ e, in generale, ha evidenziato numerose criticità nell'erogazione del servizio post-vendita⁸⁴. A tale proposito, è emblematico il seguente reclamo di un consumatore: *"Buongiorno, la scorsa settimana mi è stato detto telefonicamente che le schede video rtx 3070 sono state confermate e dovrebbero arrivare in settimana, sono arrivate quando riuscite a spedirla? Rispondete alla presente mail che telefonicamente non sono riuscito a contattarvi, le linee risultano sempre occupate"*⁸⁵. Del medesimo tenore risulta essere la doglianza di un altro acquirente: *"Penso che un vostro cliente meriti quantomeno una risposta!!!! Oltre ad avermi inviato un pc non funzionante di cui non volete rispondere, mi avete anche inviato una fattura con la descrizione di un pc che non mi avete mai inviato"*⁸⁶.

84. Analoghe difficoltà di contatto sono attestate dal reclamo di una consumatrice che si rivolgeva a ECS nei seguenti termini: *"Ultima email in relazione all'oggetto, se entro la giornata di oggi non rispondete e non mi fate sapere nulla provvedo alla denuncia alla polizia postale e a l'autorità garante"*⁸⁷. Al riguardo rileva anche la doglianza di un acquirente che stigmatizzava quanto segue: *"vi scrivo in quanto oggi per tutto il giorno ho cercato di contattarvi mediante ripetute chat e numerose chiamate ai 2 numeri di telefono, ma non ci sono riuscito, in quanto o risultavano occupati o liberi ma non rispondevate così come sulla chat"*⁸⁸. Altri consumatori, dopo estenuanti tentativi di richiesta di assistenza, rivolgevano al Professionista i seguenti interrogativi: *"Perché non rispondete?"*⁸⁹, *"Per quale motivo non rispondete più?"*⁹⁰, *"LA PAZIENZA è FINITA... MI RISPONDETE!?"*⁹¹, ancora *"Ma perché non mi rispondete più?"*⁹², infine *"Non riesco mai a raggiungervi telefonicamente anche negli orari indicati sul vostro sito, mi rispondete alla mail o mi fate la gentilezza di chiamarmi e farmi sapere quanto tempo devi aspettare ancora"*⁹³.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

85. Il Professionista ha svolto le proprie argomentazioni difensive nella memoria cautelare trasmessa in data 12 aprile 2022 (prot. n. 33724) e nelle successive memorie depositate in data 2 maggio 2022 (prot. n. 37896) e 12 settembre 2022 (prot. n. 68753).

86. Nella memoria pervenuta il 12 aprile 2022 nell'ambito del subprocedimento cautelare (prot. n. 33724), la Società si è sostanzialmente limitata a descrivere le vicende oggetto di segnalazione all'Autorità, evidenziando di aver preso in carico le 27 richieste formulate dai segnalanti e di aver già rimborsato 19 consumatori⁹⁴. Inoltre, a detta di ECS, nella

⁸² [Cfr. Verbale di accertamento ispettivo del 30 marzo 2022.]

⁸³ [Cfr. i docc. 4042 e 4045 del fascicolo ispettivo.]

⁸⁴ [Cfr. i docc. 4039, 4042, 4045 e 4200 del fascicolo ispettivo.]

⁸⁵ [Cfr. doc. 4047 del fascicolo ispettivo.]

⁸⁶ [Cfr. doc. 4058 del fascicolo ispettivo.]

⁸⁷ [Cfr. doc. 4073 del fascicolo ispettivo.]

⁸⁸ [Cfr. doc. 4075 del fascicolo ispettivo.]

⁸⁹ [Cfr. doc. 4087 del fascicolo ispettivo.]

⁹⁰ [Cfr. doc. 4088 del fascicolo ispettivo.]

⁹¹ [Cfr. doc. 4091 del fascicolo ispettivo.]

⁹² [Cfr. doc. 4112 e doc. 4113 del fascicolo ispettivo.]

⁹³ [Cfr. doc. 4219 del fascicolo ispettivo. Al riguardo si vedano anche i docc. 4042 e 4045 del fascicolo ispettivo che recano i reclami di numerosi consumatori che lamentano l'impossibilità di contattare il servizio clienti.]

⁹⁴ [Nella realtà, con riferimento ai rimborsi, dalla documentazione prodotta da ECS è emerso che la restituzione delle somme versate dai consumatori sarebbe avvenuta con significativi ritardi e tempi molto lunghi, anche di molti mesi, non solo dalla data dell'ordine ma anche dalla richiesta di recesso/rimborso, (ad. Es. segnalazioni del 12/11/2021, prot. n. 85266; del 22/11/2021, prot. n. 87536; del 25/11/2021, prot. n. 88362; del 4/1/2022, prot. n. 10469; del 7/1/2022, prot. n. 10821. In alcuni casi, il professionista ha inoltre frazionato la restituzione delle somme degli importi da restituire.]

maggior parte dei casi le richieste di rimborso sarebbero originate dai ritardi nella spedizione del prodotto, che a loro volta sarebbero riconducibili ad asserite problematiche relative ai distributori.

87. In linea generale, ECS ha affermato che le condotte ad essa contestate sarebbero da ascrivere alle difficoltà connesse al diffondersi della pandemia Covid-19 che avrebbe determinato, da un lato, un incremento esponenziale degli ordini online, dall'altro lato, una difficoltà di approvvigionamento dovuta al fatto di non poter contare sulle forniture continuative da parte dei grossisti. A dire del Professionista, la Società avrebbe già prevalentemente cessato tempo fa la pratica commerciale ad essa addebitata, essendo impegnata allo stato attuale a gestire (tramite rimborsi e cambi di prodotto) le mancanze contrattuali dei mesi precedenti e a riorganizzare la propria rete di fornitori in modo da evitare simili inconvenienti nel prossimo futuro.

88. In sostanza, secondo ECS, le difficoltà registrate nella gestione degli ordini sarebbero riconducibili a "cause transeunti" - per il rientro delle quali la Società si starebbe già adoperando - come deducibile dal fatto che le prime segnalazioni all'Autorità risalgono a novembre 2021, sebbene la Società operi dal 2017 offrendo al pubblico sia i prodotti presenti nel proprio magazzino sia merce commercializzata in *dropshipping*.

89. Ad ogni modo, secondo ECS, la formulazione del Sito all'epoca vigente "che indica agli utenti in modo chiaro l'eventuale indisponibilità immediata del prodotto ovvero dei tempi di consegna indicativi"⁹⁵, era sufficiente a consentire una valutazione adeguata ai consumatori, permettendo loro di prendere decisioni commerciali consapevoli nella comparazione tra il prezzo dei beni ed il sacrificio, in termini di attesa, eventualmente associato agli stessi.

90. Il Professionista ha dichiarato peraltro di aver modificato l'informativa sul diritto di recesso accessibile dal fondo della *homepage* (e da ogni altra pagina del Sito) in modo da renderne il contenuto facilmente fruibile e comprensibile a qualunque utente oltre a facilitare la comunicazione della volontà di recedere.

91. Nella memoria difensiva pervenuta il 2 maggio 2022 (prot. n. 37896), il Professionista ha in primo luogo evidenziato di aver rimborsato altri due consumatori segnalanti, uno dei quali dopo oltre sei mesi dall'istanza di rimborso⁹⁶, e che anche in questi casi la spedizione del prodotto avrebbe subito ritardi a causa di problematiche legate alla distribuzione. Inoltre, ECS ha ribadito le osservazioni in merito alla non ingannevolezza delle informazioni pubblicate sul Sito circa la disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti, anche alla luce del fatto che l'utente della rete *internet* rappresenterebbe un consumatore accorto e più avveduto, in grado di comprendere le informazioni e assumere una scelta consapevole.

92. ECS ha poi contestato la sussistenza dei profili di aggressività riferiti all'immediato addebito del corrispettivo di prodotti non disponibili e al successivo annullamento unilaterale dell'ordine oppure all'induzione del consumatore a chiedere la cancellazione; non ricorrerebbero, secondo il Professionista, i requisiti di "coartazione" del comportamento del consumatore, in quanto quest'ultimo, in caso di pagamento con bonifico bancario, avrebbe la possibilità di versare il corrispettivo in unica soluzione ovvero di rateizzare l'importo, pagando solo un acconto al momento dell'ordine e per poi versare il saldo "non appena il prodotto sia divenuto effettivamente disponibile per la spedizione"; tale misura sarebbe stata introdotta per far fronte alla variabilità delle tempistiche di approvvigionamento e consegna dei prodotti reperiti presso fornitori terzi, in un'ottica di tutela del cliente, in linea con i canoni di diligenza richiesti a gli operatori dell'e-commerce. Anche la molteplicità di mezzi di pagamento messi a disposizione dei consumatori, alcuni dei quali consentirebbero pagamenti dilazionati e rateizzati, dimostrerebbe la volontà di venire incontro alle esigenze degli utenti e l'assenza di coercizione; infine il consumatore sarebbe comunque tutelato dallo strumento del *chargeback* attivabile in caso di recesso o di uso fraudolento della carta di credito.

93. Per quanto le contestazioni relative alla mancata consegna dei prodotti, ECS ha ribadito di aver diligentemente rimborsato o proposto un prodotto migliorativo ad ogni consumatore che non abbia ottenuto la consegna del bene ordinato, peraltro per cause asseritamente estranee alla volontà della Società e riconducibili alle difficoltà dei fornitori connesse, a loro volta, alla crisi pandemica. Con specifico riguardo all'omissione informativa sul *tracking* delle spedizioni, tale condotta non sarebbe imputabile a ECS dal momento che tale servizio dovrebbe essere garantito dai vettori ai quali sono affidate le spedizioni dell'e-commerce, di modo che il servizio di tracciamento dovrebbe essere richiesto dagli utenti ai vettori. Quanto, infine, all'assistenza *post-vendita*, ECS metterebbe a disposizione dei consumatori una *live chat*, un indirizzo *e-mail* e, sebbene non costituisca un obbligo per il Professionista, anche un servizio telefonico attivo con alcune limitazioni di orario (martedì-venerdì dalle 10.00 alle 12.00⁹⁷).

94. Con la memoria conclusiva del 12 settembre 2022 (prot. n. 68753) ECS ha ribadito le argomentazioni espone nei precedenti scritti difensivi, evidenziando, con riferimento alla pubblicazione di informazioni ingannevoli sulla disponibilità e tempi di consegna dei prodotti, che la problematica relativa alla disponibilità dei prodotti posti in vendita sul sito *hwwonline.it* sarebbe emersa principalmente a partire dal mese di gennaio 2021, allorché era aumentata esponenzialmente la richiesta da parte dei consumatori di acquisto *online* a seguito dei diversi *lockdown* adottati in conseguenza della pandemia COVID-19, mentre si era al contempo ridotta a monte la capacità produttiva per scarsità

⁹⁵ [In particolare, il Sito recava l'indicazione dei prodotti "non disponibili" attraverso un banner rosso; nei casi di operatività tramite *dropshipping*, il Sito indicava che la "spedizione" - non già la "consegna" - del prodotto sarebbe avvenuta indicativamente entro un certo range di giorni di distanza dall'ordine, tramite l'inserimento di un banner verde recante la seguente indicazione "Disponibile. Spedizione indicativa x-x gg lavorativi".]

⁹⁶ [Cfr. segnalazione del 29/11/2021, prot. n. 89070.]

⁹⁷ [Cfr. in proposito la risposta alla richiesta di informazioni del 2 maggio 2022, prot. n. 37894.]

di approvvigionamento anche di materie prime necessarie alla costruzione dei prodotti tecnologici. La conseguenza "naturale" sarebbe stata, da un lato, la diminuzione di prodotti "disponibili" sul mercato dall'altro il ritardo nelle consegne da parte delle logistiche in conseguenza dell'aumento spropositato del numero di ordini da evadere. Tale condizione sarebbe valida solo per circa il 70% dei prodotti proposti in vendita, in quanto commercializzati con il modello "dropshipping", mentre per il restante 30% i prodotti sarebbero materialmente nella disponibilità di ECS e quindi, di conseguenza, disponibili anche per il Consumatore⁹⁸.

95. A tale proposito, il Professionista ha ricordato di aver modificato nel corso del procedimento le informazioni fornite sul Sito in relazione ai prodotti venduti con il modello "dropshipping", al fine di rendere "chiara ed intellegibile" per il consumatore la comunicazione circa la condizione di disponibilità del prodotto. Nello specifico, ECS: (i) ha eliminato i cd. semafori (verdi, rossi e gialli) che nell'idea originale avrebbero dovuto informare il Consumatore, a seconda del colore del semaforo apposto al prodotto, della condizione di disponibilità del prodotto; (ii) ha inserito le seguenti diciture: "spedito da fornitore esterno" per ogni prodotto venduto in "dropshipping"; "spedito da nostro magazzino esterno" per i prodotti già acquistati ma in giacenza presso magazzini fuori sede; "disponibile presso logistica interna" per i prodotti già acquistati ed in giacenza nel magazzino della sede di ECS; (iii) ha rimosso dal Sito i prodotti "a zero disponibilità e i non disponibili". Inoltre, ECS ha dichiarato di aver attivato un nuovo sistema di pagamento, - [omissis] - che consentirebbe al consumatore di versare il prezzo del prodotto acquistato tramite rate mensili senza interessi.

96. Per quanto concerne i ritardi nei rimborsi, tale condotta sarebbe da ricondurre alle lunghe e articolate procedure azionate da ECS nei confronti del fornitore e/o del corriere che avrebbero poi comportato uno sbilancio economico della Società; alla data della memoria, sarebbero state in corso 270 pratiche di rimborso che "verranno evase nel più breve termine possibile".

97. In ordine ai tempi di consegna, ECS ha evidenziato di aver modificato le indicazioni pubblicate sul Sito al fine di fornire una chiara ed esaustiva informazione circa le tempistiche di consegna e le cause che potrebbero condurre a ritardi nella consegna; in particolare, ECS ha introdotto la dicitura "consegna stimata in ...gg" a fianco del prodotto e ha inserito una nuova finestra sotto l'immagine del prodotto denominata "tempi di consegna: informazioni aggiuntive", cliccando la quale si apre il *pop-up* informativo riportato al precedente par. 34.

98. Inoltre, sul Sito sarebbe spiegato al cliente che il prodotto è assicurato a cura di ECS ma che per l'attivazione della garanzia è indispensabile che l'imballo sia primariamente verificato nella sua integrità e che il prodotto sia quindi ritirato apponendo al documento di trasporto la dicitura "con riserva di controllo specifico". A dire di ECS, le criticità relative alla consegna di un prodotto non integro sarebbero una conseguenza delle modalità di consegna adottate dai corrieri durante la pandemia (ma ancora oggi in uso): "è noto, infatti, che i corrieri non consegnavano al piano e non facevano firmare alcunché al cliente per evitare "contatti". Il prodotto veniva lasciato nell'androne del condominio; il cliente, pertanto, non aveva alcuna possibilità di verifica immediata dell'imballo, magari puntualizzando alcune criticità già al corriere". Il Professionista ha in ogni caso affermato che, nell'ipotesi in cui il prodotto ritirato presentasse vizi e difetti, ECS avrebbe sempre provveduto alla sua sostituzione "accollandosi l'onere economico del doppio acquisto".

99. Infine, sempre in ordine alle consegne dei prodotti, ECS avrebbe anche implementato il sistema di tracciamento della spedizione in favore del cliente che oggi avrebbe la possibilità di seguire il prodotto durante la fase di spedizione, trasporto e consegna.

100. Da ultimo, il Professionista ha dichiarato che, a fronte di tutto quanto sopra esposto - e in particolare i rimborsi effettuati ai consumatori e le sostituzioni dei prodotti con accollo della spesa del secondo acquisto, unitamente alle difficoltà per ECS di ricevere a sua volta in tempi brevi i rimborsi dai fornitori - avrebbe "patito un deficit economico non indifferente che ha condotto la Società a chiudere in perdita l'anno 2021". Al fine di documentare tale circostanza, il Professionista ha depositato un estratto del "bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2021", nella versione provvisoria e non ancora approvata, dove è riportato un fatturato di € [omissis] - sostanzialmente dimezzato rispetto a quello dell'anno 2020 - con una pretesa perdita di € [omissis]. Quanto all'attendibilità di tale documento, si deve peraltro evidenziare che la versione provvisoria del bilancio di esercizio 2021 riporta un'indicazione dell'utile conseguito nel 2020 pari a € [omissis], che tuttavia non è coerente con il dato registrato nel bilancio di esercizio 2020 approvato e pubblicato (a € 3.621).

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

101. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite il sito internet del Professionista, in data 13 settembre 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

102. Con delibera n. 343/22/CONS, pervenuta in data 7 ottobre 2022, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

103. In particolare, la suddetta Autorità, considerata la centralità che assume il tema della trasparenza delle condizioni di offerta riportate sui siti *web* e nei contratti e dell'esercizio del diritto di recesso degli utenti, tenuto conto del fatto

⁹⁸ [Cfr. ECS ha allegato l'accordo commerciale con uno dei suoi fornitori, [omissis] che prevede l'aggiornamento del catalogo dei prodotti ogni ora.]

che "Internet è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento" e che quindi "il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette 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 delle comunicazioni su citate", ha ritenuto che, nel caso di specie, internet sia strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

104. Il presente provvedimento concerne l'illiceità dei comportamenti posti in essere da ECS, a partire almeno dal mese di dicembre 2020, nell'ambito della sua attività di vendita *online* attraverso il sito *web hwonline.it*. In particolare, le condotte perpetrate dal Professionista integrano due 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;

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, di rimborso, in violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

105. 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 attengono. 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 anche ai fini dell'esercizio dei diritti dei consumatori. L'accertamento delle due complesse e articolate pratiche commerciali, muovendo dalle numerose segnalazioni agli atti, pervenute a partire dal mese di novembre 2021⁹⁹, si basa sull'insieme delle risultanze ispettive e sulle ulteriori informazioni istruttorie raccolte nel corso del procedimento.

Premessa: il contesto in cui si collocano le condotte accertate

106. L'istruttoria svolta riguarda il settore dell'*e-commerce*, comparto in forte crescita e caratterizzato da una concorrenza molto accesa, nel quale la spersonalizzazione del rapporto d'acquisto indebolisce di fatto il consumatore/acquirente e lo pone in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista. Da qui la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, sin dal momento dell'aggancio dell'utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione delle caratteristiche e 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.

107. 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 nel settore dell'*e-commerce*, connotato dalla conclusione a distanza di transazioni commerciali, contesto nel quale assume precipuo rilievo la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni di consumo, 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.

108. Nella fase prodromica alla scelta d'acquisto occorre, pertanto, che siano fornite informative precise ed esaurienti rispetto alle caratteristiche essenziali dei prodotti venduti, ai relativi tempi di consegna e alle modalità di esecuzione del contratto, al fine di consentire al consumatore la verifica dapprima della convenienza della transazione e poi del rispetto delle condizioni di offerta prospettate. Nella fase successiva all'acquisto *online*, concernente l'esecuzione della transazione di compravendita a distanza, il professionista è tenuto ad assicurare la dovuta assistenza ai consumatori, fornendo informazioni corrette sullo stato effettivo e sugli sviluppi concreti di un ordine di acquisto nonché garantendo il pieno esercizio dei loro diritti relativi alla consegna dei prodotti, al recesso/annullamento e al rimborso del corrispettivo versato. Ciò anche perché, attesa l'elevata concorrenza in tale settore, se prontamente e adeguatamente informato sull'eventuale impossibilità di evadere l'ordine alle condizioni prospettate, il consumatore può sostituire agevolmente il Professionista inadempiente con un suo diretto concorrente.

109. Nel descritto contesto ECS, in contrasto con il dovere di diligenza su di esso gravante ai sensi del Codice del Consumo, ha pubblicato offerte non veritiere con riferimento alla disponibilità dei prodotti, alle modalità di commercializzazione in *dropshipping* e ai tempi di consegna, impedendo ai consumatori di effettuare una scelta consapevole e informata. Successivamente al perfezionamento del contratto, il Professionista ha altresì ostacolato il

⁹⁹ [Cfr. segnalazione dell'8 novembre 2021, prot. n. 84084.]

diritto dei consumatori di ottenere la consegna del bene e di ricevere un adeguato servizio di assistenza post-vendita, nonché di recedere dal contratto e ottenere 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.

110. Nel caso di specie, peraltro, le condotte illecite accertate con il presente provvedimento si inseriscono in un periodo connotato in 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 scenario, a fronte di una situazione di generale crisi dei settori economici, il settore dell'e-commerce e, in particolare, l'ambito di attività di ECS, 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.

111. In conclusione, risulta che ECS, in un contesto connotato da una notevole crescita degli acquisti a distanza, ha posto in essere condotte gravemente scorrette sotto il profilo informativo e prestazionale 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 ingannevoli – peraltro relative principalmente a prodotti sofisticati e dal costo elevato – 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. 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. 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

112. Come sopra accennato, la prima pratica commerciale ascrivibile a ECS 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 del corrispettivo e all'annullamento unilaterale degli ordini.

113. 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

114. Le risultanze istruttorie confermano che ECS, 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 del Professionista o non risultavano comunque realmente reperibili presso i propri fornitori terzi, come dimostrato dai numerosi casi attestati dalle evidenze in atti, relativi ai ritardi nella ricezione del bene, alla mancata consegna dei prodotti e alle ipotesi di annullamento unilaterale degli ordini da parte della Società¹⁰⁰.

115. In proposito il Professionista, per sua stessa ammissione, promuove e commercializza prodotti dei quali, nella stragrande maggioranza dei casi (70%), non ha la materiale disponibilità in quanto acquistati da fornitori terzi secondo il modello *dropshipping*, procedendo dunque alla vendita di prodotti agli utenti finali senza possederli materialmente¹⁰¹. Ne discende, quindi, che la prassi ordinaria di ECS è quella di presentare ingannevolmente come disponibili per la vendita, sul proprio Sito, prodotti in realtà non presenti presso il proprio magazzino al momento dell'ordine e del relativo pagamento, procedendo all'immediato addebito del prezzo di acquisto e preoccupandosi di acquisire la disponibilità (eventuale) della merce solo in un secondo momento, con l'effetto di addossare sui consumatori i rischi e i problemi legati all'approvvigionamento presso i fornitori nonché all'eventuale annullamento dell'ordine. Il Professionista, infatti, percepisce il corrispettivo già al momento in cui il consumatore effettua l'ordine

¹⁰⁰ [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 18-37 (disponibilità dei beni) 38-46 (tempi di consegna), parte III, del presente provvedimento.]

¹⁰¹ [Cfr. memoria conclusiva del 12 settembre 2022, prot. n. 68753.]

online o, in ogni caso, prima di effettuare la spedizione del prodotto e, di conseguenza, anche nelle ipotesi in cui il prodotto non risulti in seguito disponibile o la cui reperibilità richieda molto tempo.

116. Di fatti, nell'ambito della disciplina contrattuale, ECS si è riservata un'ampia facoltà di cancellazione degli ordini, proprio nelle ipotesi in cui il prodotto venduto *online* "non sia più disponibile" nonostante l'invio dell'ordine di acquisto, in particolare "nel caso in cui più utenti acquistino contemporaneamente lo stesso Prodotto". Per l'esattezza, la Società si è concessa un periodo di "48 ore lavorative dalla ricezione dell'ordine" entro il quale poter comunicare ai clienti l'eventuale indisponibilità del prodotto, prevedendo in tal caso la possibilità di proporre un articolo alternativo di valore equivalente oppure di risolvere il contratto e rimborsare il prezzo di acquisto entro "14 giorni lavorativi"¹⁰². La documentazione istruttoria è pienamente idonea a suffragare le ipotesi concrete di indisponibilità dei prodotti dopo l'ordine di acquisto e il relativo pagamento nonché le fattispecie ricorrenti di annullamento unilaterale degli ordini da parte di ECS, come anche l'attitudine a proporre prodotti diversi in sostituzione di quelli ordinati ma non realmente disponibili.

117. Pertanto, non solo il Professionista presentava come disponibili prodotti che in realtà non erano pronti per la spedizione e neppure di immediata reperibilità presso fornitori terzi, ma in ogni caso ha ommesso di fornire in via preventiva informazioni circa il fatto di operare prevalentemente in *dropshipping* e, quindi, di vendere prodotti che in realtà non erano fisicamente disponibili poiché non presenti in magazzino o 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, come ricordato dallo stesso Professionista, 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 negozi fisici erano, almeno temporaneamente, soggetti a chiusura a causa della pandemia e dunque non costituivano un'alternativa di acquisto per i consumatori. La diretta conseguenza di tale omissione, in numerose occasioni, si è tradotta in lunghe attese per gli acquirenti che sono stati spesso costretti ad accettare prodotti alternativi o sono stati costretti a chiedere l'annullamento dell'ordine e la restituzione degli importi corrisposti.

118. Priva di pregio è al riguardo l'argomentazione di ECS secondo la quale gli errori nell'indicazione della disponibilità dei prodotti sarebbero riconducibili al flusso di dati derivanti dai fornitori; l'onere di assicurare la correttezza delle informazioni fornite ai consumatori e di effettuare la fornitura proposta grava infatti su ECS quale titolare del Sito e venditore *online*, e questo vale a *fortiori* nel caso di specie in cui il contratto con il consumatore è concluso al momento dell'invio dell'ordine e l'importo del corrispettivo addebitato.

119. Le considerazioni sopra svolte si riferiscono tanto alle modalità di prospettazione della disponibilità dei prodotti adottate da ECS prima dell'avvio del procedimento istruttoria, quanto alle informazioni pubblicate dopo la comunicazione del provvedimento di sospensione, dal momento che ECS continua a presentare come disponibili e consentire l'acquisto immediato di prodotti non materialmente presenti presso i propri magazzini, omettendo di fornire una completa, chiara e corretta informazione ai consumatori. In proposito, l'adozione da parte di ECS della locuzione "Disponibile presso nostra logistica interna - Consegna in 2-5gg. lavorativi" per indicare non solo i prodotti materialmente presenti nel proprio magazzino (sede legale) ma anche quelli "custoditi" presso società terze risulta fuorviante e scorretta nella misura in cui l'espresso riferimento alla disponibilità dei prodotti presso la "logistica interna" della Società è suscettibile di indurre i consumatori a ritenere che i beni siano fisicamente presenti nei depositi di ECS, ingenerando il ragionevole convincimento del rispetto dei celeri tempi di consegna prospettati sul Sito e orientando, per tale via, la loro scelta di consumo.

120. Nell'ambito della memoria conclusiva, pervenuta il 12 settembre 2022, il Professionista ha dichiarato di aver introdotto sul Sito l'ulteriore nuova dicitura "Spedito da nostro magazzino esterno - Consegna stimata in x-x gg lavorativi" per i prodotti asseritamente già acquistati ma in giacenza presso imprecisati "magazzini fuori sede", connotati da una tempistica di consegna più lunga, di 5-9 o anche 8-10 giorni lavorativi. A seguito di tale modifica, la locuzione "Disponibile presso nostra logistica interna" sarebbe circoscritta ai prodotti già acquistati ed in giacenza nel magazzino della sede di ECS. Nella realtà, il Professionista non ha prodotto documentazione atta a comprovare la veridicità delle diciture pubblicate per indicare lo stato di disponibilità del prodotto, non avendo fornito elementi probatori idonei a dimostrare l'effettivo acquisto dei prodotti offerti *online* e la loro "giacenza" (i) ove "Disponibile presso nostra logistica interna", all'interno del "magazzino della sede" di ECS; oppure (ii) ove "spediti da nostro magazzino esterno", all'interno di un "magazzino fuori sede" di proprietà della Società (come lascerebbe intendere la locuzione utilizzata) o di soggetti terzi. Inoltre, per i prodotti "spediti da fornitori esterni", il Professionista, da un lato, omette di chiarire in modo adeguato al consumatore la circostanza che i prodotti commercializzati sono forniti da fornitori terzi secondo lo schema del *dropshipping*, dall'altro lato, non ha dimostrato che i propri fornitori si limitino semplicemente a curare la spedizione di prodotti già acquistati.

121. Più in generale, una corretta ed adeguata informazione sull'effettiva disponibilità dei prodotti è 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 ECS non ha, o non è certa di avere, l'immediata disponibilità materiale oppure, in alternativa, di rivolgersi ad altro Professionista. Pertanto, la descritta condotta ingannevole si rivela particolarmente grave nella misura in cui risulta che ECS abbia consapevolmente acquisito ordini *online* oltre l'effettiva disponibilità nel proprio magazzino dei prodotti offerti in

¹⁰² [Termini e condizioni di vendita (CdV) punto 5.1 [<https://www.hwonline.it/content/3-termini-e-condizioni-di-vendita>].]

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.

122. Analogamente ingannevoli, in quanto imprecise e inattendibili, si sono rivelate le informazioni fornite da ECS sui tempi di consegna a domicilio dei prodotti venduti *online*, come dimostrato dalle risultanze istruttorie relative ai numerosi casi di ritardi rispetto alle tempistiche originariamente prospettate sul Sito *web*, nonché le significative fattispecie di mancata consegna¹⁰³. Rileva in proposito anche la circostanza che il Professionista non è stato in grado di fornire informazioni circa l'entità dei ritardi, denotando una scarsa e approssimativa automazione delle procedure informatiche adottate da ECS per lo svolgimento della propria attività di e-commerce, nonché un'adeguata gestione della propria piattaforma.

123. Vale in proposito evidenziare che ECS, al momento dell'avvio del presente procedimento, non indicava in alcun modo in via preventiva sul proprio Sito la data di consegna a domicilio dei prodotti, limitandosi a fornire, peraltro solo in alcuni casi e per determinati articoli, nelle schede-prodotto i tempi di *spedizione* previsti - da intendersi quale data di affidamento al vettore - ai quali in ogni caso il Professionista attribuiva valore meramente indicativo. Tali modalità informative integrano una significativa omissione informativa in grado di incidere sulla scelta di consumo dei consumatori nella fase prodromica alla conclusione del contratto di acquisto.

124. In tale contesto, la data di prevista consegna era indicata, a detta del professionista, nelle *email* di conferma ordine inviate ai consumatori. Le evidenze istruttorie hanno consentito tuttavia di appurare che ECS, oltre ad omettere di informare *preventivamente* i consumatori in merito alla data di prevista consegna, ha anche spesso disatteso le tempistiche comunicate per *email* dopo l'acquisto *online*, come attestato dai numerosi reclami dei consumatori e dalle testimonianze relative alle comunicazioni di ECS recanti risposte vaghe e imprecise, salvo poi interrompere ogni contatto a seguito delle richieste di informazioni e chiarimenti dei clienti.

125. 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, ECS 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 di non riuscire a rispettare i tempi di consegna prospettati, e sito tutt'altro che improbabile alla luce dei dati già in suo possesso circa le difficoltà di approvvigionamento a monte e le criticità nelle consegne da parte delle logistiche in ragione dell'aumento esponenziale del numero di ordini da evadere.

126. 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.

127. Per quanto concerne le modifiche apportate alle modalità di prospettazione delle tempistiche di consegna dopo la comunicazione del provvedimento cautelare¹⁰⁴, attraverso l'introduzione delle diciture "*Consegna in 2-5gg lavorativi*" (per i prodotti "*disponibili presso logistica interna*") e "*Consegna in 3-7gg lavorativi*" (per i prodotti "*spediti da fornitore esterno*"), si rileva che le dichiarazioni della Società non trovano pieno riscontro nella realtà e che, in ogni caso, il quadro informativo fornito ai consumatori risulta poco chiaro e confusorio. Ciò in quanto sul Sito di ECS: (a) sono attualmente rinvenibili alcune inserzioni di vendita gravemente omissive poiché recano esclusivamente la dicitura "*Disponibile*", senza alcuna indicazione in merito ai tempi di consegna, neppure al momento dell'inserimento del bene nel "carrello"¹⁰⁵; (b) alla data della comunicazione del termine di chiusura della fase istruttoria risultavano varie ipotesi di prodotto "*disponibile presso fornitori terzi*" per il quale erano indicati tempi di consegna di 2-5gg lavorativi, che corrispondono però alla tempistica "*ridotta al minimo*" di regola prospettata per i prodotti considerati come immediatamente disponibili in quanto reperibili "*presso la sede della Società o delle terze parti sopra elencate*", come anche precisato all'interno delle "*informazioni aggiuntive*" riportate nel *pop-up* che si apre cliccando sul *link* relativo ai tempi di consegna presente in calce alla scheda prodotto¹⁰⁶; (c) tale *pop-up* informativo non è stato aggiornato con la tempistica della nuova categoria di prodotti "*spediti da nostro magazzino esterno*", per i quali sul Sito sono attualmente indicati tempi consegna di 5-9 o 8-10 giorni¹⁰⁷.

¹⁰³ [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 46-54, parte III, del presente provvedimento.]

¹⁰⁴ [Cfr. relazione di ottemperanza del 14 giugno 2022, prot. n. 47713.]

¹⁰⁵ [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 12 ottobre 2022.]

¹⁰⁶ [In tale *pop-up* si ribadisce che i tempi di consegna dei prodotti disponibili presso "logistica interna" sono di 2-5 giorni lavorativi (3-5 giorni in caso di spedizione con corriere tecnico) mentre quelli dei beni spediti da "fornitore esterno" sono più lunghi, di 3-7 giorni lavorativi (estendibili di ulteriori 3/5 giorni in caso di necessità di un corriere tecnico).]

¹⁰⁷ [Inoltre, nella pagina web dedicata ai "Tempi di consegna" è riportata una tempistica ancora diversa per i grandi elettrodomestici, che in ragione della specifica fase e logistica e di preparazione hanno "tempi di consegna nettamente più lunghi che possono arrivare anche a 10/15 giorni lavorativi" in quanto "anche essendo presenti con disponibilità immediata" non potrebbero "mai essere consegnati in 2/3 giorni lavorativi".]

128. Peraltro, la circostanza che ogni *scheda prodotto* pubblicata sul Sito, a prescindere dall'ubicazione e disponibilità del bene al quale si riferisce, contenga il *link* al *pop-up* recante le informazioni aggiuntive sulle tempistiche di consegna di tutte le diverse tipologie di prodotti, che siano disponibili "presso logistica interna", spediti da "fornitori esterni" o da "nostro magazzino interno", è suscettibile di generare confusione e indurre in errore i consumatori, in quanto ciascuna scheda-prodotto, che illustra le specifiche tecniche dello specifico bene selezionato dall'utente, deve precisare solo la tempistica di consegna di quell'articolo specifico.

129. L'ingannevolezza delle informazioni fornite sul sito *web* di ECS 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 in cui il prodotto non fosse strettamente necessario.

Criticità del processo di vendita online

130. Dalle evidenze istruttorie è inoltre emersa l'adozione da parte di ECS 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* e al successivo annullamento unilaterale degli stessi. Nello specifico, come esposto nell'ambito delle risultanze istruttorie, a fronte dell'addebito al cliente del corrispettivo dei prodotti acquistati *online* all'atto dell'invio dell'ordine, in un momento antecedente rispetto all'effettiva evasione dell'ordine, ossia dell'affidamento materiale del prodotto al corriere, il Professionista risulta aver proceduto frequentemente alla cancellazione unilaterale degli ordini per indisponibilità dei prodotti e/o aver proposto ai consumatori prodotti alternativi o, infine, averli indotti a esercitare il recesso e chiedere la restituzione del prezzo pagato¹⁰⁸.

131. La documentazione in atti conferma, infatti, come ECS abbia ordinariamente proceduto all'addebito del prezzo di acquisto del bene venduto *online* anche nel caso in cui i prodotti non fossero disponibili. A tale riguardo, lo stesso Professionista ha dichiarato di operare prevalentemente (per il 70% dei prodotti) in modalità *dropshipping* e, quindi, di offrire in vendita prodotti, prospettandoli come disponibili, anche nel caso in cui non siano ancora nella materiale disponibilità della Società, in quanto non ancora ricevuti o comunque non presenti in magazzino. In aggiunta a tale circostanza, ECS ha anche ammesso, da un lato, di svolgere il controllo circa l'effettiva presenza del prodotto ordinato *online*, attraverso la verifica nel sistema automatico trasmesso dai propri fornitori, solo dopo il pagamento da parte dei consumatori, dall'altro lato, ha confermato che, in caso di accertata indisponibilità del prodotto venduto online, si attiva per proporre al cliente un articolo alternativo oppure per annullare l'ordine e procedere al conseguente rimborso¹⁰⁹.

132. In particolare, dalle evidenze istruttorie emerge che il Professionista, in un arco temporale di 15 mesi (gennaio 2021-marzo 2022), ha di fatto disposto l'annullamento unilaterale degli ordini relativi a prodotti già pagati dai consumatori in un numero considerevole di casi (966 ordini), corrispondente a una percentuale di circa il [10-20%] del totale degli ordini ricevuti nel medesimo periodo, avvalendosi dell'ampia facoltà di annullamento prevista nella propria disciplina contrattuale in caso di indisponibilità dei prodotti. Il fatto che la cancellazione per indisponibilità sia specificamente disciplinata nei termini e condizioni contrattuali conferma che tale soluzione è considerata dal Professionista come una delle naturali fasi di conclusione del processo di acquisto e non come un'occasionale eventualità.

133. Sono in proposito prive di pregio le apodittiche affermazioni del Professionista secondo le quali ECS non avrebbe proceduto alla cancellazione di alcun ordine e/o, in ben [800-1.300] casi, gli ordini sarebbero stati cancellati dai clienti; tali argomentazioni non risultano infatti suffragate da alcun documento che sia idoneo a dimostrarne la veridicità e fondatezza, essendosi limitata ECS a produrre un mero elenco su file *excel* contenente il preteso numero ID degli ordini e il nominativo dei clienti, che in alcuni casi è peraltro omesso e in altri è solo parziale (senza il cognome), non consentendo dunque l'identificazione del consumatore. Le tesi difensive del Professionista si pongono anzi in contraddizione con quanto dallo stesso dichiarato circa il fatto di non disporre di alcuna attività di reportistica in merito alla gestione della piattaforma, tanto con riferimento agli ordini di acquisto quanto in relazione alle istanze di recesso e rimborso dei consumatori¹¹⁰.

134. Dai documenti acquisiti risulta infatti che ECS 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 ha fatto ampiamente ricorso, considerandolo alla stregua di un'azione fisiologica nell'ambito di un processo volto

¹⁰⁸ [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 47-54, parte III, del presente provvedimento.]

¹⁰⁹ [Cfr. verbale di accertamento ispettivo del 30 marzo 2022.]

¹¹⁰ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 30 marzo 2022 e risposta alla richiesta di informazioni del 2 maggio 2022 (prot. n. 37894).]

prioritariamente ad acquisire contratti e, solo in una fase successiva, a verificare l'effettiva possibilità di darvi esecuzione.

135. Le risultanze istruttorie nel loro complesso attestano dunque con netta chiarezza come ECS non solo abbia costantemente omesso di effettuare verifiche preventive e mirate in merito all'effettiva disponibilità del prodotto prima di addebitarne il prezzo ai consumatori, ma abbia anche consapevolmente venduto *online* beni dei quali non aveva ottenuto la disponibilità materiale – introitando il relativo pagamento – in quanto oggetto di fornitura da parte di operatori terzi. È solo successivamente al pagamento da parte del consumatore che il Professionista svolge il controllo sulla reale possibilità di fornire il bene, accettando consapevolmente l'eventualità di concludere contratti in assenza della merce, con la riserva di poter esercitare un'ampia ed unilaterale facoltà di annullamento.

136. 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 e per un periodo di tempo indefinito, che avrebbero potuto consentire, tra l'altro, l'approvvigionamento presso altro fornitore dei medesimi prodotti. Per effetto, dunque, delle descritte modalità di gestione del processo di vendita *online*, il Professionista si assicura immediatamente il pagamento e trasferisce 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 operatore commerciale.

Conclusioni sulla pratica commerciale scorretta A)

137. L'insieme delle condotte sopra illustrate, poste in essere da ECS nella fase precontrattuale e di conclusione del contratto di acquisto *online*, integra dunque una pratica commerciale scorretta, sotto il profilo dell'ingannevolezza e dell'aggressività, in contrasto con gli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea 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* sulla base di informazioni omissive e decettive in merito a rilevanti caratteristiche dei prodotti quali la disponibilità e i tempi di consegna – 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 - 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 natura dei beni, anche di ingente valore, commercializzati da ECS.

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

138. 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 di 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

139. La scorrettezza dell'insieme delle condotte poste in essere da ECS risulta ampiamente corroborata dalle risultanze istruttorie nella misura in cui attestano molteplici 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.¹¹¹

140. A tale proposito risulta significativo lo scenario emerso dalle evidenze ispettive, sulla base delle quali il Professionista, nel periodo da gennaio 2021 a marzo 2022, ha effettuato la consegna solo di una esigua parte (69 ordini) degli ordini ricevuti, corrispondente a una percentuale inferiore all'1% del totale degli ordini ricevuti nel medesimo periodo ([5.000-10.000]), avendo altresì spedito (*i.e.* consegnato al corriere) 2.061 ordini.

141. La condotta consistente nella mancata consegna dei prodotti ordinati e già pagati dai consumatori è pienamente confermata, sebbene in misura diversa – come sopra illustrato - dai dati prodotti dallo stesso Professionista, che ha dichiarato di aver dato effettivamente seguito alla consegna dei prodotti solo per un quantitativo di ordini ampiamente

¹¹¹ [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 56-62, parte III, del presente provvedimento.]

inferiore rispetto al totale di quelli ricevuti (circa il [0-50%]). Ad ogni modo, si deve ribadire l'assenza di riscontri probatori a supporto dei (vari e diversi) dati forniti dal Professionista, attesa la natura della documentazione prodotta, consistente in meri *file excel*, di elaborazione interna, recanti degli elenchi di pretesi ordini, individuati con un numero ID a 5 cifre, e il nominativo del cliente (talvolta omissso e talaltra solo parziale). Assume peraltro in proposito rilievo quanto affermato dal Professionista circa le modalità di gestione della propria piattaforma di vendita *online*, in particolare, la mancata predisposizione di un sistema di reportistica atta a monitorare le varie fasi dell'ordine e consentirne la tracciabilità.

142. Le descritte condotte di mancata/ritardata consegna 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 ovvero di impiegare per altri scopi le somme corrisposte a titolo di corrispettivo e incassate dal Professionista. Si rinviene, infatti, nel caso di specie, uno sfruttamento, da parte di ECS, 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

143. 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)¹¹². Infatti, le evidenze agli atti attestano l'impossibilità per i clienti di monitorare lo stato delle spedizioni, in ragione del fatto ad esempio di non aver ricevuto il codice di tracciamento della fornitura e di non poter, quindi, operare il *tracking* dell'ordine.

144. In ogni caso, lo stesso Professionista ha ammesso di non essere in grado di monitorare l'intero processo di spedizione e consegna del prodotto in quanto, una volta affidato al corriere, la fase di consegna a domicilio rimarrebbe - a suo dire - nella esclusiva responsabilità di quest'ultimo. A tale riguardo, ECS ha confermato esplicitamente di non disporre di alcuna reportistica sugli ordini effettivamente consegnati, sui tempi di effettiva consegna e sugli eventuali ritardi rispetto alle tempistiche prospettate ai consumatori¹¹³.

145. In considerazione del fatto che il tracciamento degli ordini non viene gestito in alcun modo da ECS, è ascrivibile al Professionista una generale carenza dei sistemi informativi e un insufficiente livello di automazione, che si traducono nell'impossibilità di predisporre una reportistica aggiornata e affidabile degli ordini di acquisto e, quindi, nell'inadeguatezza delle modalità di monitoraggio degli ordini e delle indicazioni fornite in tal senso ai clienti.

146. 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.

147. Basti al riguardo sottolineare che il Professionista, come indicato nella memoria finale, per colmare le omissioni informative sul *tracking* relative alla fase di esecuzione del contratto di acquisto *online*, ha proceduto a implementare il sistema di tracciamento della spedizione in favore del cliente "*che oggi può seguire il prodotto durante la fase di spedizione, trasporto e consegna*".

Ostacoli ai diritti di recesso e rimborso dei consumatori

148. Sulla base della documentazione acquisita agli atti risulta confermata anche l'attuazione, da parte di ECS, nella fase successiva alla conclusione del contratto *online*, di un complesso di condotte dilatorie e ostruzionistiche volte a impedire e/o ostacolare l'esercizio del diritto di recesso e di rimborso da parte dei consumatori a seguito della mancata/ritardata consegna dei prodotti e/o dell'annullamento unilaterale del contratto da parte del Professionista¹¹⁴.

149. A tale proposito, assumono in primo luogo rilievo le descritte criticità insite nella gestione degli ordini e nelle procedure interne di recesso e di rimborso, le riscontrate difficoltà di contatto del Professionista, nonché l'inadeguatezza dei processi aziendali di ECS che non consentono una compiuta ed efficace trattazione dei dati, determinando l'impossibilità di monitorare l'intero processo di rimborso e stabilire il tempo intercorso tra la richiesta di cancellazione dell'ordine inviata dal cliente e lo storno effettivo del pagamento. Nello specifico, rileva l'insufficiente livello di automazione delle procedure gestionali interne, con la conseguente necessità di espletare manualmente complesse attività che, per quanto riguarda i rimborsi, sono effettuate direttamente da alcuni dipendenti aziendali; è emerso infatti che ECS non dispone di alcuna procedura automatizzata in grado di gestire per ogni singolo ordine l'intero processo dal momento dell'istanza di recesso fino all'emissione del rimborso e del riaccredito, affidando nei fatti ad alcuni dipendenti aziendali la gestione dei rimborsi, che sono calendarizzati secondo le disponibilità di cassa della

¹¹² [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 63-66, parte III, del presente provvedimento.]

¹¹³ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 30 marzo 2022 e comunicazione del 2 maggio 2022 (prot. n. 37894).]

¹¹⁴ [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 67-77, parte III, del presente provvedimento.]

Società ed eseguiti in modalità manuale dando priorità alle richieste più recenti, dal momento che per le istanze più risalenti il danno reputazionale è ritenuto ormai consumato.

150. Inoltre, particolarmente grave è la condotta del Professionista consistente nell'omettere del tutto di adottare un sistema di reportistica in relazione alle richieste di recesso e/o annullamento ricevute dai consumatori come anche alle istanze di rimborso, al numero dei rimborsi realmente effettuati e alla relativa tempistica di attuazione. Vale evidenziare che, in ragione di tali inadeguate procedure, ECS non è stata in grado di fornire indicazioni sull'esito delle richieste di recesso/annullamento del contratto asseritamente ricevuta da parte dei clienti.

151. Sotto il profilo delle criticità riguardanti l'esercizio dei diritti di recesso e rimborso dei consumatori, si devono ricordare le limitazioni imposte da ECS, al momento dell'avvio del presente procedimento, in merito alle modalità per comunicare la volontà di recedere, inizialmente limitate alla sola raccomandata o all'invio di una PEC.

152. Inoltre, dalle evidenze istruttorie emerge una strategia di ECS orientata a non dare seguito alle istanze di rimborso dei consumatori, attraverso una molteplicità di comportamenti dilatori/ostativi, nello specifico ritardando anche di molti mesi la restituzione degli importi pagati al momento dell'ordine *online*, inviando comunicazioni interlocutorie volte a dilatare le tempistiche di rimborso oppure omettendo del tutto di fornire riscontro ai consumatori, nonostante i solleciti ricevuti. Assume precipuo rilievo la circostanza che il Professionista, in alcuni casi, ha proceduto alla restituzione degli importi immediatamente addebitati ai consumatori rateizzando il rimborso o procedendo solo a fronte dell'intervento dell'Autorità Giudiziaria.

L'inadeguatezza del servizio di assistenza post-vendita

153. Le evidenze raccolte nel corso dell'approfondimento istruttorio¹¹⁵, confermano un contesto di grave inadeguatezza dei canali di contatto, dei sistemi informativi e delle procedure gestionali adottate dal Professionista ai fini della prestazione del servizio di assistenza post-vendita. Alla luce delle risultanze istruttorie emerge chiaramente che, nel periodo in esame, ECS non ha gestito in maniera soddisfacente un'elevata percentuale di richieste inoltrate dai consumatori, omettendo qualunque riscontro alle istanze dei clienti oppure inviando risposte interlocutorie, dal contenuto vago e generico, con finalità dilatorie e ostruzionistiche rispetto alle legittime richieste dei consumatori. Gravemente scorretta è inoltre stata la condotta del Professionista nel momento in cui, avendo sospeso la funzionalità del sito *internet*, ha omesso di informare i consumatori del fatto che la piattaforma *online* sarebbe stata irraggiungibile per un certo periodo di tempo.

154. Sulla base di quanto rappresentato dallo stesso Professionista, il servizio di assistenza post-vendita è fornito attraverso un numero di risorse (quattro) e modalità organizzative che risultano palesemente sproporzionate rispetto al quantitativo di ordini *online* che hanno dovuto gestire nel periodo dal gennaio 2021 a marzo 2022 (circa [5.000-10.000]). Peraltro, la circostanza che i predetti servizi di assistenza siano gestiti da esigue risorse (due o tre operatori a seconda del periodo dell'anno) che personalmente leggono i messaggi *email* dei consumatori, rispondono alle telefonate e gestiscono la *live-chat* con significativi limiti operativi (nei giorni e negli orari previsti), senza registrare nei profili degli utenti le istanze dei clienti, l'esito delle stesse e le relative tempistiche, denota la limitatezza strutturale del sistema di assistenza e l'incapacità di svolgere il monitoraggio degli sviluppi delle richieste di intervento e reclami.

155. Tali modalità di gestione manifestano un grave *deficit* organizzativo del Professionista destinato a riflettersi negativamente sul consumatore in maniera rilevante, come suffragato dalle evidenze acquisite agli atti del procedimento, relative alle vicende di consumatori che hanno lamentato l'impossibilità di contattare il servizio clienti e in ogni caso di ottenere risposte soddisfacenti.

Conclusioni sulla pratica commerciale scorretta B)

156. Il complesso dei comportamenti attuati da ECS nella fase di esecuzione del contratto di acquisto e nell'attività di assistenza dei consumatori in occasione di eventuali sviluppi patologici del rapporto di consumo, unitamente alle rilevate carenze gestionali delle procedure interne connesse all'esercizio dei diritti dei consumatori in sede post-vendita, configura una violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto suscettibili di condizionare indebitamente il comportamento dei consumatori, che si trovano in una posizione di marcata debolezza, in ragione anche delle asimmetrie informative che caratterizzano lo strumento utilizzato per la conclusione del contratto di acquisto, e hanno effettivamente risentito di notevoli disagi sia per l'assenza di informazioni sullo stato di spedizione del prodotto acquistato *online*, sia per la mancata consegna del bene sia per l'omesso/ritardato rimborso del prezzo versato al momento dell'ordine, senza peraltro riuscire ad ottenere i dovuti servizi di assistenza post-vendita.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

157. 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

¹¹⁵ [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 78-84, parte III, del presente provvedimento.]

di molteplici 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 giuridico¹¹⁶.

158. 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.

159. Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto nelle fattispecie in esame dei seguenti elementi: *i*) la dimensione economica del Professionista, che nell'ultimo bilancio chiuso al 31 dicembre 2020 ha registrato un fatturato di oltre 4 milioni di euro, con un utile di € 3.621¹¹⁷; *ii*) la specificità del settore dell'e-commerce, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online*; *iii*) l'ampia diffusione delle condotte illecite, in ragione del mezzo impiegato per veicolare le offerte commerciali, ossia il sito *internet* aziendale di ECS *hwoonline.it*, strumento suscettibile di raggiungere rapidamente un numero elevatissimo di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale; *iv*) lo sfruttamento del maggior ricorso agli acquisti *online* nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19.

160. 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.

161. 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.

162. Per quanto riguarda la durata delle predette violazioni, dagli elementi disponibili in atti risulta che le pratiche commerciali scorrette A) e B) sono state poste in essere dal Professionista almeno dal mese di dicembre 2020¹¹⁸ e che sono ancora in corso.

163. Sulla base di tali elementi, in relazione alla pratica A), si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a E-Commerce Specialist S.r.l. nella misura di 100.000 € (centomila euro).

164. Sulla base di tali elementi, in relazione alla pratica B), si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a E-Commerce Specialist S.r.l. nella misura di 200.000 € (duecentomila 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 E-Commerce Specialist 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 E-Commerce Specialist 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

¹¹⁶ [Cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, VI, 10 dicembre 2020, n. 7852; Consiglio di Stato, VI, 15 ottobre 2020, n. 6232; Tar Lazio, I, 25 febbraio 2021, n. 2317.]

¹¹⁷ [Cfr. "Bilancio abbreviato d'esercizio" chiuso al 31 dicembre 2020, depositato presso la Camera di Commercio industria e Agricoltura di Torino e disponibile presso la banca dati Telemaco-Infocamere.]

¹¹⁸ [Cfr. doc. 4208 del fascicolo ispettivo, recante il reclamo del 24 febbraio 2021 di un consumatore avente ad oggetto la mancata consegna di un prodotto offerto in vendita come disponibile nel mese di dicembre 2020 e il successivo omesso rimborso ("Buongiorno. Chiedo immediate notizie in merito al rimborso in questione, visto che ho acquistato un prodotto in data 04/12/2020 che sostenevate avere e che poi, ovviamente dopo averlo pagato, non è risultato essere disponibile. Che dopo 3 mesi si debba ancora essere in attesa di rimborso credo non sia serio. Dopo molteplici mail e telefonate 20 giorni fa mi avete mandato una mail di ordine in fase di rimborso a cui però non ha fatto seguito alcun rimborso").]

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;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale *sub* lettera A) del presente provvedimento, posta in essere dalla società E-Commerce Specialist 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 e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale *sub* lettera B) del presente provvedimento, posta in essere dalla società E-Commerce Specialist 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 e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alla società E-Commerce Specialist S.r.l., per la violazione di cui al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);

d) di irrogare alla società E-Commerce Specialist S.r.l., per la violazione di cui al punto b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 € (duecentomila euro);

e) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a) e b).

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.

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 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