

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

Provvedimento n. 30160

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 maggio 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;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12240 del 22 marzo 2022, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, poste in essere dalla società E-Commerce Specialist S.r.l. (di seguito anche ECS, Professionista o Società) [PI 11766170010];

VISTA la delibera dell'Autorità del 22 marzo 2022, con cui è stata autorizzata un'ispezione, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi di E-Commerce Specialist S.r.l.;

VISTE le memorie di E-Commerce Specialist S.r.l., pervenute in data 12 aprile 2022 e 2 maggio 2022;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Secondo le richieste di intervento pervenute in Autorità a partire dal mese di novembre 2021 e le informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, E-Commerce Specialist S.r.l. avrebbe posto in essere, attraverso il sito *internet* www.hwonline.it (di seguito Sito), condotte commerciali scorrette consistenti nella pubblicazione di informazioni non corrette sulla disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti, nella mancata consegna dei prodotti acquistati sul suo Sito, nell'omesso rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a fronte dell'annullamento dell'ordine o del recesso e nella mancata/inadeguata assistenza post-vendita.

2. Alla luce delle informazioni acquisite in atti, in data 22 marzo 2022, è stato avviato il procedimento istruttorio PS12240, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25, del Codice del Consumo.

3. Parte del procedimento, in qualità di professionista, è la società E-Commerce Specialist S.r.l.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, la Parte è stata invitata, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 10 giorni dal suo ricevimento, al fine di valutare i presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo.

5. In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione consistono in: la pubblicazione di informazioni non corrette sulla disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti; l'annullamento degli ordini di acquisto; la ritardata/mancata consegna dei prodotti venduti sul Sito; l'omissione del rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a fronte dell'annullamento dell'ordine/recesso e l'inadeguata assistenza post-vendita.

II. ACCERTAMENTI ISPETTIVI

6. In data 22 marzo 2022, vista la comunicazione di avvio del procedimento, l'Autorità ha deliberato di autorizzare ispezioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società ECS.

Gli accertamenti ispettivi sono stati svolti presso la sede della predetta Società in data 30 marzo 2022.

7. Dagli accertamenti effettuati presso la sede di ECS, ad un primo sommario esame della documentazione acquisita, è emerso che il Professionista opera effettivamente, a mezzo del sito *internet* www.hwonline.it, secondo le modalità di promozione e commercializzazione ipotizzate nella comunicazione di avvio del procedimento. Nello specifico, è allo stato emerso che numerosi consumatori hanno acquistato i prodotti pubblicati *online* sulla base della prospettata disponibilità degli stessi e dei relativi tempi di consegna e, dall'altro lato, che ECS ha ritardato/omesso la consegna dei prodotti venduti *online* e non ha fornito un adeguato servizio di assistenza clienti nella fase post-vendita, pregiudicando anche i diritti di recesso e di rimborso dei consumatori*¹.

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

8. Nel corso dell'accertamento ispettivo, il Professionista ha dichiarato di procedere all'addebito al cliente del prezzo di acquisto del prodotto immediatamente dopo l'invio dell'ordine e di effettuare solo successivamente al pagamento la verifica circa l'effettiva presenza del prodotto ordinato nel sistema automatico trasmesso dai propri fornitori (catalogo distributori) e aggiornato quotidianamente. Pertanto, come precisato da ECS, i prodotti ordinati potrebbero non essere disponibili per la vendita, dal momento che la Società opera essenzialmente secondo la modalità c. d. *dropshipping*, procurandosi la merce presso fornitori terzi; nelle ipotesi in cui il bene si rivelasse non disponibile, ECS proporrebbe al cliente un prodotto alternativo oppure procederebbe all'annullamento dell'ordine e al rimborso del corrispettivo pagato.

9. Con riferimento alla gestione e al tracciamento degli ordini, la Società ha rappresentato di non monitorare l'intero processo di spedizione e consegna del prodotto in quanto, una volta affidato al corriere, la fase della consegna a domicilio rimarrebbe nella responsabilità di quest'ultimo. Di conseguenza, ECS non è in grado di monitorare l'intero processo di consegna e viene a conoscenza di eventuali criticità, come ritardi o mancate consegne, solo a seguito di appositi reclami e/o richieste di informazioni dei clienti; la Società, infatti, ha precisato di non disporre di alcuna reportistica sugli ordini effettivamente consegnati, sui relativi tempi di consegna e sugli eventuali ritardi rispetto alle tempistiche prospettate ai consumatori.

10. Dai primi riscontri ispettivi è emerso che il Professionista nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 e il 31 marzo 2022, avrebbe ricevuto [5.000-10.000] ordini². A fronte di tale numero di ordini, risulterebbe che la Società abbia cancellato 966 ordini, che abbia spedito 2.061 ordini e che abbia consegnato solo 69 ordini, vale a dire un ammontare significativamente inferiore rispetto al totale degli ordini ricevuti³.

11. Per quanto concerne le istanze di recesso e le procedure di rimborso in generale, ECS ha rappresentato di non aver adottato un sistema automatizzato in grado di gestire per ogni singolo ordine l'intero processo a partire dalla richiesta fino all'emissione del rimborso e al riaccredito; le procedure sarebbero infatti gestite manualmente dai dipendenti aziendali che, con riguardo alle richieste di rimborso, gestirebbero in via prioritaria le più recenti, calendarizzate in base alla disponibilità di cassa della società, per poi dare corso alle richieste di rimborso più risalenti, oggetto di lamentela da parte dei consumatori, rispetto alle quali il danno reputazionale è considerato ormai consumato e, pertanto, sono ritenute meno urgenti. Peraltro, il Professionista ha dichiarato di procedere al rimborso attraverso bonifico bancario anche in alcuni casi in cui il pagamento del corrispettivo era avvenuto mediante carta di credito, con la necessità pertanto di interloquire con il cliente al fine di ottenere le relative coordinate bancarie.

12. Infine, ECS ha fatto presente 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 e sulla tempistica dei rimborsi effettuati e su quelli ancora da effettuare.

III. MEMORIE DELLA PARTE

13. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 22 marzo 2022, consegnata a ECS il 30 marzo 2022, con riferimento al procedimento cautelare, la Società ha trasmesso una memoria difensiva, pervenuta in data 12 aprile 2022⁴; inoltre, con comunicazioni pervenute in data 2 maggio 2022, la Parte ha fornito le informazioni richieste in sede di avvio⁵ e ha prodotto un'ulteriore memoria difensiva⁶.

14. Nella memoria del 12 aprile 2022, il Professionista, sotto il profilo del *fumus boni iuris*, ha dichiarato di aver preso in carico le 27 richieste di intervento formulate all'Autorità dai segnalanti e di averne già rimborsati 19, anche se dalla documentazione agli atti la restituzione del prezzo di acquisto sarebbe avvenuta con tempi assai lunghi, anche di molti

¹ [In particolare, la documentazione ispettiva fornisce numerose evidenze dalle quali si evince che molti consumatori, a seguito della mancata/ritardata consegna del bene, hanno proposto reiterati solleciti (doc. 4044 del fascicolo ispettivo), senza riuscire a contattare il servizio clienti al fine di ottenere assistenza e informazioni (docc. 4039, 4065, 4200 del fascicolo ispettivo) e senza ottenere il rimborso nonostante le assicurazioni ricevute (docc. 4054 e 4080 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". Se veda anche il doc. 4204 del fascicolo ispettivo in cui un cliente lamentava "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. Nel doc. 4108 del fascicolo è presente il seguente messaggio datato 26 gennaio 2021: "in riferimento all'ordine n CARHHEAX ([omissis]) con pagamento effettuato il giorno 12/1/2020 chiedo di essere rimborsato della somma corrisposta per ritardo di consegna che supera di molto i 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". I documenti 4042 e 4045 del fascicolo ispettivo recano i reclami di numerosi consumatori che lamentavano l'impossibilità di contattare il servizio clienti.

² [Cfr. doc. 4122 del fascicolo ispettivo]

³ [Cfr. doc. 4122 del fascicolo ispettivo]

⁴ [Memoria prot. 33724 dell'11 aprile 2022.]

⁵ [Cfr. comunicazione prot. 37894 del 2 maggio 2022.]

⁶ [Cfr. memoria difensiva prot. 37896 del 2 maggio 2022.]

mesi dalla richiesta⁷. A detta di ECS, nella maggior parte dei casi segnalati all'Autorità, la mancata consegna dei prodotti venduti *online* sarebbe riconducibile ad asserite problematiche relative ai distributori.

15. Con riferimento al *periculum in mora*, la Società ha affermato che le condotte ad essa contestate sarebbero ascrivibili alle difficoltà connesse al diffondersi della pandemia da 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, eventuali misure cautelari sarebbero volte a determinare la sospensione di una pratica commerciale che la Società avrebbe già prevalentemente cessato tempo fa, essendo impegnata allo stato attuale a gestire (tramite rimborsi e cambi di prodotto) le mancanze contrattuali dei mesi precedenti.

16. 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 sia offrendo al pubblico i prodotti presenti nel proprio magazzino che in *dropshipping*.

17. In ogni caso, ad avviso di ECS, l'attuale formulazione del Sito, "che indica agli utenti in modo chiaro l'eventuale indisponibilità immediata del prodotto ovvero dei tempi di consegna indicativi"⁸, sarebbe già 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.

18. In data 2 maggio 2022, la Società ha inviato la propria risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, fornendo - tra l'altro - i seguenti riscontri:

i) in merito alle modalità di determinazione e indicazione ai consumatori della disponibilità dei beni e dei relativi tempi di consegna, il Professionista ha evidenziato che, nel caso in cui un prodotto sia disponibile, sul Sito - nella pagina di anteprima - è riportato un cerchietto/semaforo di colore verde e nella scheda del prodotto (cui si accede cliccando sul prodotto visualizzato nell'anteprima) compaiono le informazioni di dettaglio sul bene e i tempi previsti per la spedizione ("Disponibile. Spedizione indicativa 10-15 gg lavorativi"). Qualora invece il prodotto non sia disponibile, sul Sito - nella pagina di anteprima - compare un cerchietto/semaforo di colore rosso e nella scheda del prodotto (cui si accede cliccando sul prodotto visualizzato nell'anteprima) è visibile un banner rosso associato ad un segnale di divieto;

ii) quanto ai tempi di consegna, ECS ha dichiarato che essi 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 dal magazzino della società (sito in Torino), i tempi di consegna sarebbero "relativamente certi" e non supererebbero i 4/5 giorni dall'ordine (inclusi i tempi di imballaggio e preparazione alla spedizione);

iii) con riferimento alle procedure di tracciamento degli ordini, il cliente avrebbe la possibilità di seguire il suo stato di avanzamento attraverso il proprio *account*, nonché grazie alle *mail* di aggiornamento inviate ad ogni mutamento dello stato dello stesso. Alcuni corrieri rilascerebbero il numero di tracciamento che consente al cliente di monitorare, tramite il loro portale, 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 è comunicato dal fornitore stesso e il cliente deve consultare gli ordini evasi.

iv) in merito agli ordini di acquisto, la Società ha sostenuto di aver ricevuto nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 e il 31 marzo 2022 un numero totale di ordini pari a [4.000-8000] e di averne consegnati solo una ridotta parte, corrispondente a [1.000-4.000]. La società ha precisato di non essere in grado di fornire i dati relativi agli eventuali ritardi accumulati nella gestione dei suddetti ordinativi e alle tempistiche di consegna in quanto tali aspetti rientrerebbero nell'esclusiva sfera di competenza dei corrieri cui la Società affida la spedizione e la consegna dei beni. Al riguardo, ECS - al fine di migliorare la gestione e la tracciabilità degli ordini - avrebbe recentemente implementato il proprio gestionale inserendo un innovativo programma che consentirebbe di tenere traccia di ogni attività posta in essere nella gestione della piattaforma;

v) ECS ha dichiarato di aver ricevuto, nello stesso periodo (1° gennaio 2021 - 31 marzo 2022), [100-2.000] richieste di annullamento e cancellazione⁹ da parte dei clienti e di non essere tuttavia in grado di indicarne l'esito. La Società ha poi affermato di non aver mai proceduto ad annullare unilateralmente gli ordini ricevuti, dal momento che si sarebbe sempre attivata e resa disponibile per fornire prodotti sostitutivi, anche di qualità superiore rispetto a quelli oggetto dell'originario acquisto, ai clienti che avessero segnalato guasti o malfunzionamenti dei prodotti ovvero che non intendessero attendere i tempi di consegna determinatisi a seguito dei ritardi nelle forniture;

⁷ [Nello specifico, si vedano ad esempio le seguenti segnalazioni: prot. 85266 del 12/11/2021; prot. 87536 del 22/11/2021; prot. 88362 del 25/11/2021; prot. 10469 del 4/1/2022 e prot. 10821 del 7/1/2022.]

⁸ [In particolare, il Sito reca espressa indicazione dei prodotti "non disponibili", inserendo nella relativa pagina un banner rosso; nei casi di operatività tramite *dropshipping*, il Sito indica che la "spedizione" - non già la "consegna" - del prodotto avverrà 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".]

⁹ [Per "cancellazione" devono intendersi le richieste di annullamento dell'ordine formulate dai clienti immediatamente dopo la conferma, nei casi in cui non sia stato pertanto ancora perfezionato il pagamento dell'importo dovuto e che, per l'effetto, non danno luogo ad alcun obbligo di restituzione in capo a ECS.]

vi) in ordine ai rimborsi, la Società ha sostenuto che nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2021 e il 31 marzo 2022 avrebbe ricevuto [1.000-5.000] richieste di rimborso e che le avrebbe soddisfatte quasi tutte, essendo pari a [100-500] il numero degli ordini ancora in fase di rimborso. Anche i reclami, sebbene il gestionale in uso non consenta di tenere traccia né di catalogare i reclami ricevuti in base alle richieste, sarebbero gestiti dal Professionista in modo da risolvere la problematica contattando il proprio fornitore onde consentire al cliente di optare per la consegna di un prodotto della medesima categoria merceologica di quello ordinato, anche di qualità superiore, oppure, in caso ciò sia impossibile o non gradito al cliente, rimborsando integralmente quanto versato in sede di acquisto.

19. Nella memoria difensiva pervenuta il 2 maggio 2022, il Professionista ha, in primo luogo, evidenziato di aver rimborsato altri due consumatori segnalanti, uno dei quali tuttavia dopo oltre sei mesi dall'istanza di rimborso¹⁰, 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 già svolte 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.

20. 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, ad avviso di ECS, i requisiti di "coartazione" del comportamento del consumatore, in quanto quest'ultimo, in caso di pagamento con bonifico bancario, avrebbero la possibilità di versare il corrispettivo in unica soluzione ovvero di rateizzare l'importo, pagando solo un acconto al momento dell'ordine 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 agli 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.

21. Per quanto concerne 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 sua volontà e riconducibili alle difficoltà dei fornitori connesse alla crisi pandemica. La condotta concernente l'omissione informativa sul *tracking* delle spedizioni, ad avviso di ECS, non sarebbe addebitabile alla Società 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.

IV. VALUTAZIONI

22. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti i comportamenti contestati al Professionista e posti in essere nell'attività di promozione e vendita *online* attraverso il sito *internet* <https://www.hwonline.it/>, in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25, del Codice del Consumo, concernenti la diffusione di informazioni ingannevoli sulla disponibilità e sui tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, l'annullamento degli ordini *online* dopo aver addebitato il corrispettivo di acquisto, l'omessa o ritardata consegna dei prodotti ordinati *online* e pagati dai consumatori, la mancata effettuazione nei tempi previsti del rimborso del prezzo di acquisto a seguito della mancata consegna o dell'annullamento dell'ordine e l'omessa prestazione di adeguata assistenza *post-vendita* ai consumatori.

23. Peraltro, alla luce delle prime risultanze istruttorie, il comportamento del Professionista è connotato da una particolare gravità e scorrettezza, dal momento che lo stesso percepisce immediatamente il corrispettivo dei beni venduti *online*, già al momento in cui il consumatore effettua l'ordine, prima di svolgere la verifica circa l'effettiva disponibilità del prodotto e di effettuarne la spedizione, dunque anche nelle ipotesi in cui il prodotto risulti in seguito non disponibile o reperibile in tempi molto lunghi. In tali casi, pertanto, il Professionista trarrebbe un ingiustificato beneficio economico dall'immediata disponibilità dell'importo pagato dai consumatori, riversando sugli stessi il rischio della mancata disponibilità del bene.

24. Le generiche argomentazioni svolte dal Professionista nella memoria difensiva, prive di riscontro documentale, non appaiono idonee a destituire di fondamento gli illeciti ascritti alla Società, dal momento che si limitano a indicare in modo generico alcuni contingenti fattori connessi ai pretesi effetti della pandemia da Covid-19, che avrebbero causato le segnalate criticità nella gestione degli ordini (come asseriti problemi di gestione dei rapporti con alcuni corrieri), o fanno vago riferimento al fatto di non "poter contare sulle forniture continuative da parte dei fornitori".

¹⁰ [Cfr. documento prot. 89070 del 29/11/2021.]

25. Diversamente, proprio la circostanza che il Professionista, il quale per lo più opera in *dropshipping*, abbia evidenziato l'esistenza di problemi di approvvigionamento da parte di fornitori esterni, sembra confermare che la prassi ordinaria della Società sia quella di offrire ingannevolmente in vendita, sul relativo sito *web*, prodotti in realtà non disponibili 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, così addossando sui consumatori i rischi e i problemi legati all'approvvigionamento presso i fornitori, nonché all'eventuale annullamento dell'ordine.

26. I dati acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo¹¹ risultano attestare la sussistenza di notevoli criticità con riguardo alle consegne, dando conto del fatto che la Società, rispetto a un elevato numero di ordini (pari a circa [5.000-10.000]) ricevuti nei 15 mesi di operatività dal 1° gennaio 2021 al 31 marzo 2022, ne avrebbe "spedito" solo una ridotta parte, pari a 2.061 ordini, e ne avrebbe "consegnato" un numero ancora più modesto, pari a 69 ordini. Anche le informazioni fornite dal Professionista in data 2 maggio 2022, sebbene quantitativamente non pienamente coincidenti, appaiono confermare una consistente fattispecie di mancate consegne, nella misura in cui riporta che ECS avrebbe consegnato solo [1.000-4.000] ordini su un totale (dichiarato) di [4.000-8.000] ordini ricevuti, con la conseguenza che anche in questo caso emergerebbe un significativo numero di ordini non consegnati, pari a [2.000-6.000].

27. In aggiunta a tali dati, si devono considerare i numerosi ordini cancellati da ECS (966) e le richieste ([100-2.000]) di annullamento degli ordini e di recesso da parte dei consumatori – delle quali la Società non è in grado di indicare l'esito – nonché i numerosi episodi di mancato rispetto dei termini di consegna prospettati ai consumatori, come si evince dai documenti ispettivi e dalle segnalazioni pervenute in Autorità. A tale ultimo riguardo, rileva peraltro la circostanza che il Professionista non sia in grado di fornire – in quanto non ne ha contezza – i dati relativi agli eventuali ritardi accumulati nella gestione degli ordinativi e alle tempistiche di consegna, nell'assunto che tali aspetti rientrino nell'esclusiva sfera di competenza dei corrieri cui la Società affida il servizio di spedizione dei beni.

28. In sostanza, dalle attuali risultanze istruttorie emerge come una significativa percentuale di ordini *online* dei consumatori sia stata oggetto di omessa consegna o di mancato rispetto del termine di consegna prospettato, anche con ritardi di rilevante entità. A fronte di tali criticità, assume rilievo la mancata adozione di adeguate modalità di gestione degli ordinativi nonché di reportistica delle relative problematiche, ai fini di una corretta risoluzione delle problematiche ed evasione delle richieste dei consumatori.

29. Gli elementi istruttori in atti attestano inoltre la sussistenza di forti criticità in riferimento alla gestione delle richieste di rimborso inoltrate dai consumatori a fronte della ritardata/mancata consegna dei prodotti ordinati *online*; rilevano in tal senso le numerosissime testimonianze e i reclami dei consumatori acquisiti in ispezione nonché oggetto di segnalazione all'Autorità. Le stesse informazioni prodotte dalla Società contribuiscono ad avvalorare tale quadro: da un lato, la ricostruzione di alcune vicende segnalate attesta tempi molto lunghi, nell'ordine di alcuni mesi, di rimborso in favore dei clienti e, dall'altro lato, ECS ha dichiarato di non aver ancora evaso quantomeno [100-500] richieste di rimborso.

30. Le repliche svolte dal Professionista in relazione alle problematiche lamentate dai segnalanti, per contro, risultano evasive e generiche, in quanto lo stesso si è limitato ad ascrivere apoditticamente a soggetti terzi le responsabilità delle criticità verificatesi, non adducendo alcun elemento atto a sostanziare la correttezza del proprio operato né, tantomeno, a dimostrare l'effettiva gestione e la concreta risoluzione dei predetti problemi. In tale contesto, le informazioni prodotte dal Professionista in ordine ai rimborsi costituiscono semplicemente evidenza di sporadici episodi risolti dalla Parte a seguito della reiterazione delle proprie richieste da parte dei segnalanti.

31. Dalle informazioni rese dalla Parte si desume peraltro la sussistenza di un forte *deficit* organizzativo con riguardo anche alle modalità di gestione dei reclami, al processo di acquisto e alla tracciabilità degli ordini, in merito ai quali il Professionista ha fornito indicazioni alquanto generiche e nessun elemento a testimonianza della propria capacità di garantire un'adeguata tutela dei consumatori sotto tali profili. Al riguardo, si evidenzia che sono continuate a pervenire, successivamente all'avvio del procedimento e fino all'adozione del presente provvedimento, ulteriori segnalazioni di consumatori¹² che lamentano la promozione a prezzi convenienti di prodotti indicati come "disponibili" che in realtà non sarebbero nei magazzini della Società, la mancata consegna di quanto ordinato e pagato, la carenza di assistenza da parte del servizio clienti e l'omesso rimborso.

32. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte, consistenti nell'ingannevole prospettazione della disponibilità e dei tempi di consegna dei prodotti, nell'omesso rimborso a seguito della mancata consegna dei beni venduti e nell'inadeguata prestazione dei servizi di assistenza post-vendita, sono caratterizzate da un elevato grado di offensività in quanto il sito *www.hwonline.it* è ancora attivo e come tale idoneo, nelle more del procedimento, anche in considerazione della crescita esponenziale delle vendite *on-line*, a raggiungere un elevato numero di consumatori che, attratti dalle caratteristiche dell'offerta pubblicizzata dal Professionista, potrebbero acquistare i prodotti, pagarne il prezzo, non ricevere la merce nei tempi previsti e, successivamente, non riuscire a

¹¹ [Cfr. doc. 4122 del fascicolo ispettivo]

¹² [Cfr. segnalazioni prot. 31322 del 1° aprile 2022, prot. 32945 del 7 aprile 2022, prot. 34929 del 15 aprile 2022; prot. 38632 del 4 maggio 2022 e prot. 38831 del 5 maggio 2022.]

ottenere la restituzione degli importi pagati, che risultano anche di ingente entità, data la natura dei beni commercializzati.

33. Alla luce di tutto quanto sopra, tenuto conto dell'attualità delle condotte illecite descritte, le stesse risultano idonee, nelle more del procedimento, a indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non prenderebbero, quale quella di effettuare acquisti sul sito *www.hwonline.it* nella convinzione di ricevere in breve tempo i prodotti acquistati in quanto "disponibili", con la conseguenza di pagare un importo per prodotti che potrebbero non essere consegnati e per i quali risulta particolarmente difficile e complessa la restituzione delle somme pagate.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che le pratiche commerciali sopra descritte, consistenti nell'ingannevole prospettazione della disponibilità e dei tempi di consegna dei prodotti, nell'omesso rimborso a seguito della mancata consegna dei beni venduti e nell'inadeguata prestazione dei servizi di assistenza post-vendita, continuino a essere poste in essere nelle more del procedimento di merito;

DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che la società E-Commerce Specialist S.r.l.:

- a) sospenda provvisoriamente ogni attività 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;
- b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro dieci giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 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.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura dei professionisti e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli