

## **IP359 - UNIEURO/MONCLICK VENDITE ON LINE-PROBLEMI VARI**

Provvedimento n. 30201

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 giugno 2022;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTO in particolare l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale, in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e, nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del "*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*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la propria delibera n. 29937 del 3 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza delle pratiche commerciali poste in essere dalla società Unieuro S.p.A. (di seguito, anche "Unieuro" o "Professionista") e dalla controllata Mondclick S.r.l. (di seguito, anche "Mondclick" o "Professionista") - congiuntamente indicati anche come "Professionisti" o "Società" - consistenti: nella diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche e i tempi di consegna dei prodotti venduti attraverso i rispettivi siti internet, nonché nell'adozione di modalità scorrette del processo di vendita *online* (*pratica A*); nella ritardata/mancata consegna dei prodotti venduti *online*, nell'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita e nell'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e rimborso dei consumatori (*pratica B*);

VISTE le relazioni trasmesse dalle società Unieuro e Mondclick in data 22 febbraio 2022 e le successive relazioni, integrate e aggiornate, pervenute in data 28 marzo 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento n. 29937 del 3 dicembre 2021 (di seguito anche "Provvedimento" o "Delibera"), di chiusura del procedimento PS11770, l'Autorità accertato due pratiche commerciali scorrette, poste in essere dai Professionisti nell'attività di vendita *online* attraverso i rispettivi siti *web unieuro.it* e *monclick.it* e consistenti: nella scorrettezza delle informazioni sulle caratteristiche delle offerte nonché del processo di vendita *online*, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo (*Pratica A*); nell'adozione di modalità illecite di gestione della fase successiva all'acquisto *online*, in violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo (*Pratica B*).
2. In particolare, con riferimento alla pratica (A), è stata accertata la scorrettezza di un insieme di condotte poste in essere dai Professionisti nella fase precontrattuale di promozione dei prodotti *online* e nel momento della conclusione del relativo contratto di acquisto. Nello specifico, è stata censurata in primo luogo l'omissione di informazioni e/o la diffusione di indicazioni ingannevoli in merito all'effettiva disponibilità dei prodotti, in quanto nella realtà i beni presentati come disponibili non risultavano fisicamente presenti nei magazzini o negozi delle Società<sup>1</sup>. Inoltre, limitatamente a Mondclick, è stata ritenuta scorretta la mancata indicazione del fatto di operare in *dropshipping* e, quindi, di non avere la disponibilità materiale dei beni offerti in vendita, in quanto devono essere ordinati presso fornitori terzi e da questi direttamente evasi; la portata ingannevole di tale omissione risultava amplificata dalle contraddittorie e inesatte informazioni diffuse nella sezione *web "Chi siamo"* del proprio Sito, orientata a far ritenere erroneamente ai consumatori che Mondclick disponesse di propri magazzini.
3. Nell'ambito della medesima pratica, sono state inoltre considerate scorrette le modalità di gestione del processo di vendita *online*, con specifico riguardo all'immediato addebito di pagamento dei prodotti acquistati *online* dai consumatori e/o al blocco del *plafond* di spesa sulle loro carte di credito, al momento dell'ordine *online* e, quindi, prima del perfezionamento del contratto, facendo poi frequentemente ricorso all'annullamento unilaterale e degli ordini di acquisto. L'ulteriore condotta oggetto di contestazione concerne l'ingannevole prospettazione dei tempi di consegna a domicilio dei prodotti acquistati online, che in molti casi si sono rivelati inattendibili e imprecisi, laddove non del tutto omessi nella delicata fase del primo contatto dei consumatori, nel momento precedente alla conclusione del contratto<sup>2</sup>.
4. Per quanto concerne la pratica (B), l'Autorità ha accertato la scorrettezza di una serie di comportamenti posti in essere da ciascun Professionista nella fase successiva all'acquisto *online*, che si sostanziano nella ritardata/mancata

<sup>1</sup> [Si vedano al riguardo i paragrafi 209-214 del Provvedimento.]

<sup>2</sup> [Cfr., sul punto, i paragrafi 228-236 del Provvedimento.]

consegna dei prodotti venduti sui rispettivi Siti *internet* e già pagati dai consumatori, nonché nell'omissione di informazioni relative al *tracking* e allo stato di spedizione degli ordini.

**5.** Nell'ambito della medesima pratica commerciale scorretta, sono inoltre state censurate le ulteriori condotte consistenti nell'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori a seguito della ritardata/mancata consegna dei prodotti e/o dell'annullamento unilaterale dell'ordine<sup>3</sup>, riconducibili per Unieuro all'impossibilità di effettuare il reso su richiesta del cliente a causa dell'inadeguata procedura di generazione di RMA (non automatica), alla modalità manuale di gestione dei rimborsi secondo un processo connotato da tempi lunghissimi e al mancato sblocco degli soldi congelati dei clienti per un numero elevato di ordini cancellati; per Monclick, all'articolata procedura di gestione dell'intera pratica di rimborso, connotata dallo svolgimento di una pluralità di attività da parte delle funzioni interne preposte, ivi incluso il coordinamento con i corrieri e i fornitori dei prodotti, per il ritiro del bene e il rientro effettivo della merce "presso il punto logistico del fornitore". Assumeva inoltre valenza ostruzionistica, per entrambi i Professionisti, la *policy* aziendale che imponeva di attendere la verifica dello stato d'integrità dei prodotti restituiti dai consumatori prima di effettuare i rimborsi.

**6.** L'ultima condotta oggetto di contestazione concerne l'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita, che si è sostanziata nell'estrema difficoltà di contatto dei Professionisti, nell'ingiustificata dilatazione dei tempi di attesa, nella mancata evasione di elevate percentuali di richieste di assistenza nonché nella temporanea sospensione del servizio di assistenza telefonica da parte di Unieuro<sup>4</sup>.

**7.** Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha sanzionato i Professionisti e vietato l'ulteriore diffusione delle pratiche commerciali scorrette, disponendo che le Società comunicassero, entro sessanta giorni dalla notifica del Provvedimento – avvenuta in data 23 dicembre 2021 – le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a) e b) del Provvedimento.

**8.** In data 22 febbraio 2022, i Professionisti hanno trasmesso con il medesimo invio separate relazioni di ottemperanza<sup>5</sup>.

**9.** In data 14 marzo 2022, si è tenuta l'audizione dei Professionisti<sup>6</sup>.

#### **Le iniziative assunte da Unieuro e Monclick in ottemperanza alla diffida**

**10.** In data 28 marzo 2022, i Professionisti hanno trasmesso le versioni integrate e aggiornate delle relazioni di ottemperanza, nelle quali hanno dichiarato di aver attuato o avviato le iniziative di seguito esposte in forma sintetica<sup>7</sup>.

**11.** Per quanto concerne la Pratica A), al fine di evitare la diffusione di informazioni in gannevoli sulla disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti, i Professionisti avrebbero adottato una serie di iniziative, anche nei confronti dei corrieri (e dei fornitori nel caso di Monclick), alcune delle quali ancora in via di implementazione, orientate a mantenere un controllo costante su quantità e assortimenti dedicati al canale *web*, minimizzare i casi di annullamento per indisponibilità dei prodotti, monitorare gli stati di lavorazione dell'ordine e i relativi tempi di gestione, ridurre i tempi di consegna degli ordini *home delivery* e limitare i ritardi.

**12.** In merito alle modalità di prospettazione dei prodotti offerti in vendita *online*, Unieuro qualifica come a) "Disponibili", i soli prodotti presenti nella piattaforma di Piacenza, in riferimento ai quali i sistemi informatici del professionista ne garantirebbero la presenza nei magazzini di Unieuro; b) "Ordinabili previa verifica della disponibilità" i prodotti non presenti presso il magazzino di Piacenza e per i quali si riserva di verificare la disponibilità presso i magazzini dei punti vendita. Monclick, invece, qualifica tutti i beni promossi e commercializzati nelle schede-prodotto pubblicate sul proprio Sito *web* come "disponibili" e, dal mese di gennaio 2022, accanto a tale dicitura, ha inserito un "pulsante" all'interno di un cerchietto rosso, cliccando il quale si apre un **pop-up** contenente la seguente informazione: "Dopo che avrai effettuato l'ordine, verificheremo l'effettiva disponibilità del prodotto presso i magazzini dei nostri fornitori e, in caso positivo, ti invieremo un e-mail di conferma di accettazione dell'ordine" (si veda l'immagine sotto riportata).

<b>Prima di cliccare sul pulsante/link i</b>	<b>Dopo aver cliccato sul pulsante/link i</b>
--	---

<sup>3</sup> [Cfr. i paragrafi 244-251 del Provvedimento.]

<sup>4</sup> [Si vedano al riguardo i paragrafi 252-257 del Provvedimento.]

<sup>5</sup> [Cfr. nota prot. 21742 del 22 febbraio 2022.]

<sup>6</sup> [Cfr. trasmissione verbale di audizione, prot. 28165 del 21 marzo 2022.]

<sup>7</sup> [Cfr. nota prot. 29715 del 28 marzo 2022 (trasmessa tramite PEC in data 25 marzo 2022).]

<p>✔ Disponibile ⓘ</p>	<p>✔ Disponibile ⓘ</p> <p>Caratteristiche pr <span style="float: right;">✕</span></p> <p><b>Caricamento:</b> Fro Dopo che avrai effettuato l'ordine, verificheremo l'effettiva disponibilità del prodotto presso i magazzini dei nostri fornitori e,</p> <p><b>Profondità:</b> 55 cm in caso positivo, ti invieremo un'e-mail di conferma di</p> <p><b>Velocità centrifug</b> accettazione dell'ordine.</p> <p><b>Efficienza centrifi</b></p>
------------------------	---

**13.** Con riferimento alle informazioni pubblicate da Monclick in relazione alle modalità di vendita e approvvigionamento dei prodotti, la società ha modificato la sezione "Chi siamo" del sito internet: i) eliminando la voce "Trasparenza", dove erano presenti affermazioni che lasciavano intendere il possesso di magazzini; ii) evidenziando che Monclick opera in *dropshipping*, attraverso la seguente dicitura: "Monclick è una società di e-commerce specializzata nella vendita di prodotti di Informatica, Elettronica, Elettrodomestici, Giochi e Telefonia consegnati su tutto il territorio italiano. Fondata nel 2005, è oggi uno dei primi e-tailer italiani del settore high-tech ed opera in *dropshipping*".

**14.** In relazione al processo di vendita *online*, i Professionisti hanno confermato di continuare a procedere all'immediato blocco del *plafond* al momento dell'ordine del prodotto, "dopo averne verificato sui propri sistemi l'effettiva disponibilità", per poi effettuare la richiesta di addebito della somma quando il prodotto è consegnato al corriere. Secondo le Società, il rischio di annullamento dopo il blocco del *plafond* sarebbe del "tutto marginale", visto che, prima di procedere all'autorizzazione, sarebbe verificata la presenza del prodotto ordinato in almeno uno dei punti vendita (presso i magazzini di Unieuro nel caso di Monclick) tramite il sistema gestionale e l'introduzione di una [omissis]\* che permetterebbe di mostrare i prodotti come disponibili sul sito "solo se presenti nei magazzini dei punti vendita in almeno [omissis] unità". Ad oggi i casi di annullamento unilaterale per indisponibilità dei prodotti sarebbero prossimi allo zero per Unieuro, che invierebbe anche un **coupon** di valore variabile in funzione delle circostanze del caso concreto ("tra cui in primis il valore dell'ordine annullato"), e di poco superiori all'1% per Monclick, la quale ha sottolineato che tuttavia "già informa preventivamente i consumatori che l'effettiva disponibilità dei prodotti visibili sul sito verrà verificata dopo l'effettuazione dell'ordine".

**15.** Per quanto attiene alle modalità illecite di gestione della fase successiva all'acquisto *online*, censurate nell'ambito della Pratica B), Unieuro ha evidenziato come le misure complessivamente attuate, al fine di garantire la disponibilità dei prodotti venduti *online* e migliorare lo *standard* di servizio dei corrieri, avrebbero determinato una rilevante riduzione delle ipotesi di mancata consegna, che nei primi due mesi del 2022 sarebbero inferiori all'1%. Monclick non ha fornito alcun dato in proposito.

**16.** Con riguardo al *tracking* degli ordini, i Professionisti hanno affermato di aver introdotto una serie di modifiche ai propri processi interni volte a consentire a tutti i clienti la possibilità di monitorare costantemente lo stato delle spedizioni dei prodotti acquistati *online*, ricevendo informazioni dettagliate e aggiornate, attraverso un'interfaccia semplice e chiara. Rilevano in tal senso il nuovo processo di etichettatura automatizzata degli ordini *home delivery* di Unieuro (principale fornitore di Monclick), volto a garantire una piena tracciabilità di tutti i prodotti spediti dalla piattaforma Unieuro; le nuove modalità informative sul *tracking* degli ordini presenti sul sito, che sono uniformi per tutti i corrieri e contengono uno specifico campo dedicato alla data della prevista consegna; la possibilità per il consumatore di accedere anche alla pagina di *tracking* del corriere espresso e l'accesso diretto e immediato del *customer care* di entrambi i Professionisti a tutte le informazioni relative al *tracking* al fine di aggiornare i consumatori sullo stato dei loro ordini. Per effetto di tali misure Unieuro sarebbe stata in grado di tracciare correttamente fino alla consegna circa il [90%-100%] degli ordini spediti e Monclick circa il [90%-100%].

**17.** In merito ai diritti di recesso e rimborso dei consumatori, Unieuro e Monclick hanno rappresentato di aver introdotto una serie di misure volte a facilitare le modalità di esercizio del diritto di recesso e garantire il rimborso dei consumatori con tempi certi (14 giorni) utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore, salvo ritardi del consumatore nel rispedire la merce o nel consegnarla al punto vendita. A tale proposito rilevano le procedure automatizzate volte a consentire di ottenere in autonomia, accedendo alla propria area personale sui Siti *web* dei Professionisti, il codice attestante l'autorizzazione al reso (c.d. RMA - *Return Merchandise Authorization*), da apporre sull'etichetta del pacco da restituire, nonché la facoltà del cliente, in alternativa, di rivolgersi direttamente al *customer care*.

**18.** Quanto al diritto di rimborso dei consumatori, i Professionisti hanno modificato la censurata *policy* aziendale che subordinava il rimborso alla previa verifica dell'integrità dei prodotti, prevedendo che la restituzione dell'intero importo (ivi incluse le spese di spedizione) sia effettuata entro il termine di quattordici giorni dalla data di comunicazione e della volontà di recedere, riservandosi la facoltà di trattenere il rimborso finché non abbiano ricevuto i prodotti o il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni, a seconda di quale situazione si verifichi prima.

**19.** Con riferimento ai servizi di assistenza post-vendita, Unieuro ha evidenziato di aver attuato una serie di misure che avrebbero già comportato un sensibile miglioramento del livello di servizio di assistenza clienti, in termini di

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

riduzione dei tempi medi (i) di gestione dei *ticket* e (ii) di attesa per la risposta del *call center*, tra le quali rilevano: a) l'integrazione il sistema di *ticketing* del *customer care* con la barriera telefonica, in modo da permettere l'apertura automatica di un *ticket* tramite l'interazione con l'interactive voice response (IVR), il riconoscimento immediato dei clienti che contattano il *customer care* e la pronta identificazione degli ordini oggetto di richiesta di supporto; b) l'incremento delle risorse dedicate al *customer care* e il raddoppio del monte ore del personale in *outsourcing*; c) l'introduzione di molteplici processi volti al monitoraggio costante delle segnalazioni e dei possibili disagi che potrebbero derivare ai consumatori dai processi di spedizione e/o lavorazione degli ordini; d) l'istituzione di uno *steering committee* composto dai rappresentanti di varie funzioni interne al fine di individuare e risolvere eventuali criticità nella gestione degli ordini.

**20.** In merito ai servizi di assistenza di Mondclick, la Società avrebbe registrato un notevole miglioramento nella *performance* del *customer care* in termini di significativo aumento del numero di chiamate prontamente gestite dal *call center*, grazie a: i) l'implementazione di un processo di monitoraggio quotidiano delle opinioni negative rilasciate dai consumatori sulle varie piattaforme dedicate all'assistenza clienti e le relative analisi mensili; ii) la sottoscrizione di una *partnership* con una piattaforma di raccolta di recensioni certificate per le aziende; iii) l'adozione di un processo per l'individuazione delle problematiche ricorrenti e la definizione di nuove procedure al fine di risolverle; iv) l'istituzione di uno *steering committee* composto dai rappresentanti di varie funzioni interne per risolvere le criticità; v) un articolato piano di formazione per gli addetti al *customer care*. In aggiunta all'attuazione di tali iniziative, Mondclick aveva previsto di avviare, entro marzo 2022, un meccanismo di *screening* preliminare delle informazioni fornite dal cliente per consentire all'assistenza di rispondere velocemente alle richieste nonché uno strumento di gestione delle istanze inviate al *customer care*, volto a categorizzare automaticamente le richieste, individuare le priorità ed elaborare statistiche sulle problematiche più ricorrenti.

### **Gli elementi acquisiti dopo la notifica del Provvedimento e le criticità persistenti**

**21.** A seguito della chiusura del procedimento PS11770 sono pervenute alcune segnalazioni da parte di consumatori dalle quali emergerebbe che i Professionisti continuano a porre in essere almeno alcune delle condotte illecite oggetto del Provvedimento, riconducibili a entrambe le pratiche commerciali scorrette accertate, con particolare riferimento ai seguenti comportamenti: l'impossibilità di procedere nei mesi di febbraio e marzo 2022 all'acquisto sul Sito Unieuro di prodotti in offerta prospettati come disponibili, a causa dell'esaurimento scorte<sup>8</sup> o in quanto "Si è verificato un errore, uno o più prodotti nel carrello non sono momentaneamente più disponibili"<sup>9</sup>; l'annullamento unilaterale di ordini aventi ad oggetto prodotti presentati come disponibili<sup>10</sup>; la mancata indicazione dei tempi di consegna<sup>11</sup>; il mancato rispetto dei tempi di consegna originariamente prospettati<sup>12</sup>; l'omessa consegna dei prodotti acquistati *online* dai consumatori sul Sito Unieuro nei mesi di novembre/dicembre 2021<sup>13</sup>; il ritardo nella corresponsione del rimborso da parte di Unieuro a seguito del recesso dei clienti<sup>14</sup>; l'omessa informativa sul recesso da parte di Mondclick<sup>15</sup>.

**22.** In primo luogo, per quanto concerne le condotte ritenute scorrette nell'ambito della pratica commerciale **A)** si evidenzia che le misure di ottemperanza comunicate da Unieuro e Mondclick non appaiono idonee, nel loro complesso, a costituire compiuta e piena attuazione della diffida contenuta nel Provvedimento, in quanto le iniziative intraprese dai Professionisti in relazione alle modalità di indicazione della disponibilità dei prodotti, delle tempistiche di consegna e del modello di vendita di Mondclick in *dropshipping*, nonché alla gestione del processo di vendita *online*, con specifico riguardo al blocco del *plafond* prima della conclusione del contratto e alla facoltà di unilaterale annullamento dell'ordine, non risultano adeguate a garantire la rimozione dei principali profili di scorrettezza censurati dall'Autorità.

<sup>8</sup> [Cfr. segnalazione prot. 26456 del 14 marzo 2022.]

<sup>9</sup> [Cfr. segnalazione prot. 23365 del 28 febbraio 2022.]

<sup>10</sup> [Cfr. segnalazioni prot. 95357 del 24 dicembre 2021 e prot. 26182 del 11 marzo 2022 (Unieuro). Al riguardo si veda anche la segnalazione prot. 95556 del 27 dicembre 2021 attraverso la quale un consumatore lamenta la parziale mancata consegna di prodotti venduti in bundle (PS5) e prospettati come disponibili al momento dell'ordine (Unieuro). Sempre per quanto concerne l'annullamento di un ordine "per esaurimento scorte" da parte di Mondclick, rileva la segnalazione prot. 45695 del 3 giugno 2022; il professionista, in risposta al reclamo della consumatrice, ha evidenziato che "La promozione sul prodotto in oggetto era molto appetibile e sono entrati alcuni ordini in eccesso rispetto alla disponibilità" (comunicazione prot. 45938 del 6 giugno 2022).]

<sup>11</sup> [Cfr. segnalazione prot. 95525 del 27 dicembre 2021 (Mondclick).]

<sup>12</sup> [Cfr. segnalazione prot. 29387 del 25 marzo 2022 relativa a Unieuro. Le segnalazioni prot. 95501 del 24 dicembre 2022 e prot. 95990 del 28 dicembre 2022 riguardano acquisti online sul sito Unieuro effettuati nei mesi di novembre/dicembre 2021 con consegna "garantita" entro Natale 2021, ma non rispettata. La segnalazione prot. 14849 del 25 gennaio 2022 concerne un prodotto ordinato sul sito di Mondclick il 16 novembre 2021 e non ancora consegnato.]

<sup>13</sup> [Cfr. segnalazioni prot. 10797 del 7 gennaio 2022 e prot. 10978 del 10 gennaio 2022.]

<sup>14</sup> [Cfr. segnalazione prot. 10379 del 4 gennaio 2022, relativa al mancato rimborso a seguito del reso di un TV acquistato online nel novembre 2021; la segnalazione prot. 18019 dell'8 febbraio 2022 concerne un'ipotesi recesso, esercitato il 30 dicembre 2021, restituzione del prodotto avvenuta il 10 gennaio 2022 e ritardo nella restituzione dell'importo. Un'ulteriore segnalazione (prot. 13177 del 18 gennaio 2022) riferisce di un ordine online del 14 gennaio 2022 non andato a buon fine nonostante l'addebito del prezzo di acquisto (700 euro), in relazione al quale la segnalante lamenta il mancato riaccredito.]

<sup>15</sup> [Cfr. segnalazione prot. 15379 del 26 gennaio 2022.]

**23.** Con specifico riguardo alle indicazioni diffuse sulla disponibilità dei prodotti, le modalità informative utilizzate da Monclick, che qualifica tutti i beni offerti in vendita *online* come “*disponibili*”, mantengono la potenzialità decettiva già contestata, nella misura in cui si riferiscono a prodotti che non sono fisicamente nella disponibilità del Professionista, in quanto questo opera in *dropshipping* e dunque non detiene la disponibilità materiale della merce commercializzata ma deve approvvigionarsi presso fornitori terzi che provvederanno all’evasione degli ordini. La circostanza che nelle schede prodotto, accanto alla dicitura “*disponibile*”, sia stata inserita una piccola icona che il consumatore deve “*clliccare*” al fine di ricevere, in un apposito *pop-up*, la vaga informazione circa il fatto che, dopo aver effettuato l’ordine, Monclick verificherà l’effettiva disponibilità del prodotto “*presso i magazzini dei nostri fornitori*”, non risulta idonea a superare la portata ingannevole delle predette modalità di prospettazione, in ragione della genericità delle informazioni fornite e del fatto che comunque la loro conoscibilità è subordinata ad un’attivazione da parte del consumatore. In ogni caso, la locuzione “*disponibile*” utilizzata da Monclick per qualificare prodotti che deve acquistare presso terzi fornitori si palesa inesatta e fuorviante nel confronto con la dicitura “*ordinabile previa verifica della disponibilità*” adottata da Unieuro per la medesima tipologia di prodotti (*i.e.*: non fisicamente presenti nel magazzino centrale, in relazione ai quali si riserva di verificare la disponibilità “*presso i magazzini dei Punti Vendita o altrove*”). Anche la modifica della sezione “*Chi siamo*” riporta solo incidentalmente e con modalità informative incomplete e inadeguate la circostanza di operare in *dropshipping*, inserita in una parte del sito che non è coinvolta dal processo di acquisto e la cui consultazione risulta essere meramente eventuale.

**24.** Del pari, le informazioni fornite dai Professionisti sui tempi di consegna non risultano in linea con le censure formulate nel Provvedimento, relative tanto al profilo della decettività quanto al profilo dell’omissione, in quanto Unieuro e Monclick omettono di indicare - sia nella *homepage* e sia nelle schede prodotto - la data di consegna dell’ordine, limitandosi a prevedere un termine *standard* nelle Condizioni generali di vendita e rinviando alle informazioni che saranno rese nelle *mail* di accettazione dell’ordine. Tale condotta è suscettibile di perpetrare il *deficit* informativo già sanzionato, in quanto risulta pretermessa un’informazione rilevante di cui il consumatore ha bisogno fin dal primo contatto, per poter prendere una decisione consapevole di acquisto.

**25.** Infine, i Professionisti risultano aver reiterato le condotte oggetto di puntuale censura nel Provvedimento, consistenti nel prevedere l’immediato blocco del *plafond*, con conseguente congelamento dell’importo corrispondente al prezzo di acquisto, al momento dell’ordine *online* e quindi prima del perfezionamento del contratto, riservandosi di esercitare la facoltà di annullamento degli ordini ancora disciplinata nelle rispettive condizioni generali di vendita<sup>16</sup>. In base all’attuale disciplina contrattuale delle società, infatti, la presentazione di prodotti acquistabili sui rispettivi Siti *web* costituisce invito ad offrire e l’ordine inviato *online* dal cliente vale quale proposta contrattuale di acquisto; il contratto si considera concluso solo dopo l’accettazione da parte della società (che nel caso di Monclick continua a essere tacita)<sup>17</sup>. In aggiunta, Monclick ha mantenuto la previsione secondo cui provvede all’addebito sulla carta di credito (non più solo al blocco del *plafond*) nell’eventualità che l’ordine risulti ancora aperto oltre il 23° giorno dalla data di inoltro, anche se in anticipo sulla consegna materiale della merce, al fine di evitare la scadenza di autorizzazione della transazione (24 giorni)<sup>18</sup>.

**26.** Per quanto attiene ai comportamenti illeciti riconducibili alla pratica commerciale scorretta B), si osserva che sono state acquisite agli atti evidenze documentali atte a configurare la possibile reiterazione da parte dei due Professionisti di condotte connotate dai medesimi profili di illiceità già censurati nel Provvedimento, con particolare riferimento alle fattispecie di mancata consegna e ostacolo all’esercizio dei diritti di recesso e rimborso dei consumatori oggetto delle richieste di intervento pervenute in Autorità dopo la chiusura del procedimento. A fronte di tali elementi, le circoscritte informazioni e i dati parziali forniti dai Professionisti nelle relazioni di ottemperanza non sono allo stato idonei a dimostrare l’effettiva efficacia, in concreto, delle iniziative di ottemperanza poste in essere da Unieuro e Monclick e, quindi, ad attestare la compiuta e piena attuazione della diffida dell’Autorità.

**27.** Alla luce di quanto sopra esposto, i comportamenti di Unieuro e Monclick, sulla base della rappresentazione fornita nelle relazioni di ottemperanza e delle segnalazioni pervenute dai consumatori, appaiono porsi in linea di continuità con le condotte illecite accertate nel Provvedimento, orientate nel complesso a diffondere informazioni ingannevoli sulle caratteristiche delle offerte commerciali, a gestire in modo scorretto il processo di vendita *online* e a ostacolare l’esercizio dei diritti di recesso e rimborso dei consumatori.

**28.** Dalle evidenze documentali agli atti risulta dunque che le condotte illecite poste in essere dai professionisti dopo la notifica del provvedimento n. 29937, del 3 dicembre 2021 (avvenuta in data 23 dicembre 2021) e attualmente in corso presentano i medesimi profili di illiceità di quelle già vietate dall’Autorità.

**29.** Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l’avvio del procedimento previsto dall’articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all’irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell’Autorità n. 29937, del 3 dicembre 2021, ai sensi dell’articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

---

<sup>16</sup> [Si vedano gli articoli 2.1 e 5.8 delle Condizioni generali di vendita di Unieuro e le sezioni C5-C6 e C7 delle condizioni contrattuali di Monclick.]

<sup>17</sup> [Cfr. per Unieuro art. 2.1 CGV online e per Monclick sezioni B.1 e C.3 CGV online.]

<sup>18</sup> [Cfr. attuale sezione D.2 CGV.]

DELIBERA

a) di contestare a Unieuro S.p.A. e Monclick S.r.l. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 29937, del 3 dicembre 2021;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è il dott. Antonino D'Ambrosio;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione A, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, dell'Autorità, dai legali rappresentanti delle società Unieuro S.p.A. e Monclick S.r.l., ovvero da persone da essa delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alle società Unieuro S.p.A. e Monclick S.r.l. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*