

IP359 - UNIEURO/MONCLICK VENDITE ON LINE-PROBLEMI VARI

Provvedimento n. 30421

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 dicembre 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;

VISTA la propria delibera n. 29937 del 3 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha accertato due pratiche commerciali scorrette poste in essere da Unieuro S.p.A. (di seguito, anche "Unieuro") e dalla controllata Monclick S.r.l. (di seguito, anche "Monclick", congiuntamente indicati come "Professionisti" o "Società"), nell'attività di vendita *online* attraverso i rispettivi siti internet *unieuro.it* e *monclick.it* (di seguito, "Siti"), consistenti: nella scorrettezza delle informazioni sulle caratteristiche delle offerte nonché del processo di vendita *online* (*pratica A*); nell'adozione di modalità illecite di gestione della fase successiva all'acquisto *online*, relativamente alla consegna dei prodotti, al *tracking* delle spedizioni, all'assistenza post-vendita e ai diritti di recesso e rimborso dei consumatori (*pratica B*);

VISTA la propria delibera n. 30201 del 14 giugno 2022, con la quale l'Autorità ha contestato a Unieuro e a Monclick la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 29937 del 3 dicembre 2021;

VISTA la propria decisione del 31 agosto 2021, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, in accoglimento dell'istanza dei Professionisti, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, al fine di assicurare il diritto di difesa della parte richiedente.

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Premessa

1. Con provvedimento n. 29937 del 3 dicembre 2021 (di seguito "Provvedimento"), di chiusura del procedimento PS11770, l'Autorità ha accertato che i Professionisti hanno posto in essere, nell'ambito dell'attività di vendita *online* attraverso i rispettivi Siti, due pratiche commerciali scorrette.

2. In particolare, la prima pratica scorretta (A), relativa alla fase precontrattuale di promozione dei prodotti *online* e al momento della conclusione del contratto di acquisto, comprende i seguenti comportamenti in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo: *i*) l'omessa/ingannevole indicazione sulla disponibilità dei prodotti, in quanto i beni prospettati come *disponibili* non risultavano fisicamente presenti nei magazzini delle Società. Inoltre, per Monclick è stata ritenuta scorretta la mancata indicazione del fatto di operare in *dropshipping* unitamente alle inesatte informazioni diffuse nella sezione web "*Chi siamo*", orientate a far ritenere ai consumatori che Monclick disponesse di propri magazzini; *ii*) le modalità scorrette di gestione del processo di vendita *online*, con specifico riguardo all'immediato addebito di pagamento e/o al blocco del *plafond*, al momento dell'ordine *online* e quindi prima del perfezionamento del contratto, facendo poi frequentemente ricorso all'annullamento unilaterale degli ordini di acquisto; *iii*) l'omessa/ingannevole prospettazione dei tempi di consegna dei prodotti acquistati *online*.

3. La seconda pratica (B), riguardante la fase successiva all'acquisto *online*, concerne le seguenti condotte illecite ai sensi degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo: *i*) la ritardata/mancata consegna dei prodotti venduti sui Siti e già pagati dai consumatori; *ii*) l'omissione di informazioni relative al *tracking* e allo stato di spedizione degli ordini; *iii*) l'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'ordine¹; *iv*) l'omessa/inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita.

¹ [Nello specifico, gli ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori erano 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 del cliente 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.]

4. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione e continuazione delle descritte 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.

II. Le iniziative assunte da Unieuro e Monclick in ottemperanza alla diffida

5. In data 22 febbraio 2022 (prot. 21742), i Professionisti hanno trasmesso, con il medesimo invio, separate relazioni di ottemperanza e il successivo 14 marzo 2022 sono stati sentiti in audizione.

6. In data 28 marzo 2022, i Professionisti hanno depositato le versioni integrate e definitive delle rispettive relazioni di ottemperanza, nelle quali hanno dichiarato di aver attuato o avviato le iniziative di seguito esposte in forma sintetica.

7. Con riguardo alla pratica A e in particolare alle modalità di prospettazione dei prodotti venduti *online*, sul sito di Unieuro erano indicati come (a) "Disponibili", i soli prodotti presenti nella piattaforma di Piacenza, per i quali i sistemi informatici garantivano la presenza nei magazzini di Unieuro, e (b) "Ordinabili previa verifica della disponibilità" i prodotti non presenti presso il magazzino di Piacenza, per i quali la Società si riservava di verificare la disponibilità presso i punti vendita. Sul sito di Monclick, invece, tutti i beni erano presentati - nelle schede prodotto - come "disponibili" e, dal mese di gennaio 2022, accanto a tale dicitura è stato inserito un "pulsante" all'interno di un cerchietto rosso, cliccando il quale si apriva un *popup* 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". Inoltre, Monclick ha modificato la sezione "Chi siamo" del sito internet eliminando la voce "Trasparenza" (dove erano presenti affermazioni che lasciavano intendere il possesso di magazzini) nonché evidenziando di operare 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*".

8. In relazione al processo di vendita *online*, i Professionisti hanno continuato 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 soglia di sicurezza che permetterebbe di mostrare i prodotti come disponibili sul sito "solo se presenti nei magazzini dei punti vendita in almeno [omissis]* unità". Tali accorgimenti avrebbero reso i casi di annullamento unilaterale per indisponibilità dei prodotti 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".

9. Quanto alla pratica B e in particolare alle modalità illecite di gestione della fase successiva all'acquisto *online*, Unieuro ha dichiarato che le misure attuate per 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, asseritamente risultate inferiori all'1% nei primi due mesi del 2022. Monclick non ha fornito alcun dato in proposito. I Professionisti avrebbero inoltre modificato i propri processi interni (*tracking*) per 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 chiara². Per effetto di tali misure Unieuro sarebbe stata in grado di tracciare fino alla consegna circa il [90%-100%] degli ordini spediti e Monclick il [90%-100%].

10. Con riferimento ai diritti di recesso e rimborso dei consumatori, le Società avrebbero attuato una serie di misure volte a facilitare le modalità di esercizio del diritto di recesso e garantire il rimborso con tempi certi (14 giorni) utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore, salvo ritardi del cliente nel rispedire la merce o consegnarla al punto vendita³. I Professionisti hanno in proposito anche 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 14 giorni dalla data di comunicazione della volontà

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

² [Rilevano in tal senso: il nuovo processo di etichettatura automatizzata degli ordini home delivery di Unieuro (principale fornitore di Monclick), volto a garantire un piena tracciabilità di tutti i prodotti spediti dalla piattaforma Unieuro; le nuove modalità informative sul *tracking* degli ordini presenti sul sito web, 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 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.]

³ [A tale proposito rilevano le procedure automatizzate volte a consentire ai consumatori di ottenere in autonomia, accedendo alla propria area personale sui Siti dei Professionisti, il codice RMA (Return Merchandise Authorization) attestante l'autorizzazione al reso, da apporre sull'etichetta del pacco da restituire, nonché la facoltà del cliente, in alternativa, di rivolgersi direttamente al *customer care*.]

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. In merito poi al servizio di assistenza post-vendita, i Professionisti avrebbero attuato misure tali da consentire un sensibile miglioramento della prestazione in termini di riduzione dei tempi medi di gestione dei *ticket* nonché di attesa per la risposta del *call center* (Unieuro)⁴ e in termini di significativo aumento del numero di chiamate prontamente gestite dal *call center* (Monclick)⁵.

11. Sulla base degli elementi desumibili dalle predette relazioni di ottemperanza, ritenuti inadeguati ad eliminare completamente i profili di scorrettezza accertati al termine del procedimento principale (PS11770), e alla luce di alcune segnalazioni pervenute all'Autorità dopo la notifica del Provvedimento⁶, è emersa la continuazione delle medesime condotte illecite oggetto di censura da parte dell'Autorità, orientate nel complesso a diffondere informazioni ingannevoli sulle caratteristiche delle offerte commerciali, a gestire in modo scorretto il processo di vendita *online* e ad ostacolare i diritti di recesso e rimborso dei consumatori.

III. L'avvio e l'iter del procedimento di inottemperanza

12. In ragione di quanto sopra, l'Autorità, con delibera n. 30201 del 14 giugno 2022, ha avviato il presente procedimento IP359, volto a contestare ai Professionisti la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato al Provvedimento n. 29937 del 3 dicembre 2021 nonché a irrogare l'eventuale sanzione pecuniaria prevista dalla richiamata norma.

13. In particolare, con specifico riferimento alle condotte ritenute scorrette nell'ambito della pratica A, è emersa la reiterazione delle seguenti condotte: *i)* utilizzo da parte di Monclick di modalità scorrette per indicare la disponibilità dei prodotti, senza informare adeguatamente i consumatori in merito alla circostanza che i prodotti non sono disponibili presso i magazzini del professionista e devono essere forniti da operatori terzi; *ii)* omissione informativa da parte dei Professionisti sui tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, in quanto Unieuro e Monclick non indicavano - tanto nella *homepage* quanto nelle schede prodotto - la data di consegna dell'ordine, limitandosi a prevedere un termine *standard* nelle rispettive Condizioni generali di vendita (CGV) e rinviando alle informazioni rese nelle *mail* di accettazione dell'ordine; *iii)* attuazione da parte delle due Società dell'immediato blocco del *plafond*, con conseguente congelamento dell'importo corrispondente al prezzo di acquisto, al momento dell'ordine *online* e prima del perfezionamento del contratto, sulla base della facoltà di annullamento degli ordini ancora disciplinata nelle rispettive condizioni generali di vendita⁷.

14. Per quanto concerne i comportamenti illeciti riconducibili alla pratica commerciale scorretta B, alcune evidenze documentali acquisite agli atti dopo la notifica del Provvedimento sembravano 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.

15. Il provvedimento di avvio del presente procedimento di inottemperanza (IP359) alla Delibera n. 29937 del 3 dicembre 2021 è stato notificato alle Società il 21 giugno 2022. Con comunicazione del 25 luglio 2022 (prot. 58046), al

⁴ [In particolare, le iniziative di Unieuro concernono: a) l'integrazione del 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.]

⁵ [Le misure attuate da Monclick riguardano: a) 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; b) la sottoscrizione di una partnership con una piattaforma di raccolta di recensioni certificate per le aziende; c) l'adozione di un processo per l'individuazione delle problematiche ricorrenti e la definizione di nuove procedure al fine di risolverle; d) l'istituzione di uno steering committee composto dai rappresentanti di varie funzioni interne per risolvere le criticità; e) un piano di formazione per gli addetti al customer care; f) 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 (da marzo 2022).]

⁶ [Si vedano, in proposito, le seguenti segnalazioni: prot. 26456 del 14 marzo 2022 e prot. 23365 del 28 febbraio 2022 sull'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 o in quanto "Si è verificato un errore, uno o più prodotti nel carrello non sono momentaneamente più disponibili"; prot. 95357 del 24 dicembre 2021 e prot. 26182 del 11 marzo 2022 (Unieuro) nonché prot. 45695 del 3 giugno 2022 (Monclick) per l'annullamento unilaterale di ordini aventi ad oggetto prodotti presentati come disponibili; prot. 95525 del 27 dicembre 2021 sull'omessa indicazione dei tempi di consegna (Monclick); prot. 95501 del 24 dicembre 2022, prot. 95990 del 28 dicembre 2022 e prot. 29387 del 25 marzo 2022 relative a Unieuro nonché prot. 14849 del 25 gennaio 2022 per Monclick, sul mancato rispetto dei tempi di consegna originariamente prospettati; prot. 10797 del 7 gennaio 2022 e prot. 10978 del 10 gennaio 2022 sull'omessa consegna dei prodotti acquistati online dai consumatori sul Sito Unieuro nei mesi di novembre/dicembre 2021; prot. 10379 del 4 gennaio 2022, prot. 18019 dell'8 febbraio 2022 e prot. 13177 del 18 gennaio 2022 sul ritardo nella corresponsione del rimborso da parte di Unieuro a seguito del recesso dei clienti; prot. 15379 del 26 gennaio 2022 sull'omessa informativa sul recesso da parte di Monclick.]

⁷ [Si fa riferimento agli articoli 2.1 e 5.8 delle CGV di Unieuro e alle sezioni C5-C6 e C7 delle CGV di Monclick, nelle versioni vigenti al momento dell'avvio del presente procedimento.]

fine di consentire alle Società di esercitare compiutamente il loro diritto di difesa, sono state accolte l'istanza di proroga del termine per depositare scritti difensivi, posticipato al 21 settembre 2022, e la richiesta di essere sentiti in audizione.

16. Con comunicazione del 24 agosto 2022 (prot. 64658), i Professionisti hanno trasmesso "un set di slide contenenti una preliminare indicazione delle misure che Unieuro e Monclick potrebbero considerare di adottare al fine di venire incontro alle preoccupazioni manifestate dall'AGCM nel provvedimento d'avvio".

17. In data 7 settembre 2022 (prot. 67738) è stata comunicata ai Professionisti la proroga di 55 (cinquantacinque) giorni del termine di conclusione del procedimento al fine di assicurare il pieno esercizio del diritto di difesa e un adeguato contraddittorio.

18. In data 13 settembre 2022 si è svolta l'audizione dei Professionisti che, il successivo 22 settembre 2022, hanno depositato una nota (prot. 71678) recante la comunicazione delle ulteriori misure "che si impegnano ad adottare per superare definitivamente le preoccupazioni manifestate dall'AGCM nel provvedimento di avvio" del procedimento di inottemperanza.

19. In data 7 novembre 2022 (prot. 85834) è stata trasmessa ai Professionisti la comunicazione del termine per la presentazione di memorie conclusive.

IV. Le risultanze del procedimento

20. Dagli elementi emersi nel corso del procedimento risulta che i Professionisti hanno reiterato alcune condotte ritenute illecite nel Provvedimento, riconducibili alla pratica commerciale scorretta A, e in particolare relative alla diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche delle offerte commerciali, con specifico riferimento alla disponibilità e ai tempi di consegna di prodotti, nonché alla gestione con modalità scorrette del processo di acquisto *online*. Diversamente, per quanto attiene ai comportamenti relativi alla pratica commerciale scorretta B, relativi alla gestione della fase post-vendita, non sono emersi dagli atti del procedimento elementi tali da configurare una reiterazione da parte dei Professionisti delle condotte censurate nel Provvedimento.

La reiterazione delle condotte concernenti l'ingannevolezza delle informazioni relative alla disponibilità dei prodotti, al modello di business in dropshipping e ai tempi di consegna degli ordini

21. Dalle evidenze agli atti risulta in primo luogo che Monclick ha continuato a utilizzare modalità scorrette per indicare la disponibilità dei prodotti, qualificando tutti i beni offerti in vendita *online* come "disponibili", sebbene in realtà i prodotti non siano fisicamente nella disponibilità del Professionista.

22. La circostanza che nelle schede prodotto presenti sul sito di Monclick, accanto alla persistente dicitura "disponibile", fosse stata inserita una piccola icona che il consumatore doveva "cliccare" per aprire un *pop-up* dove era presente la vaga informazione circa il fatto che, dopo aver effettuato l'ordine, Monclick avrebbe verificato l'effettiva disponibilità del prodotto "presso i magazzini dei nostri fornitori", non era idonea a superare la portata ingannevole della prospettazione dei prodotti come "disponibili", in ragione della genericità delle informazioni fornite, peraltro in un momento successivo all'aggancio, e del fatto che comunque la loro conoscibilità era subordinata ad un'attivazione da parte del consumatore.

23. La scorrettezza delle predette modalità informative adottate da Monclick è aggravata dalla circostanza che la Società continuava ad omettere l'informazione circa il fatto di operare in *dropshipping* e, dunque, di non detenere la disponibilità materiale della merce commercializzata sul proprio Sito (indicandola come "disponibile"), dovendosi invece approvvigionare presso fornitori terzi che provvedono all'evasione degli ordini. A tale proposito, risultava insufficiente la nuova formulazione della sezione "Chi siamo" del sito *web* di Monclick, in quanto il Professionista si limitava a fornire solo incidentalmente e con modalità inadeguate la circostanza di operare in *dropshipping*, inserendola in una pagina *web* non coinvolta dal processo di acquisto e la cui consultazione era meramente eventuale, a fronte invece della persistente prospettazione di tutti i prodotti offerti in vendita come *disponibili*.

24. La società Unieuro ha invece adottato la dicitura "ordinabile previa verifica della disponibilità" per indicare, in modo chiaro e adeguato, la medesima tipologia di prodotti, ossia beni non fisicamente presenti nel magazzino centrale, in relazione ai quali si riserva di verificare la disponibilità "presso i magazzini dei Punti Vendita o altrove".

25. Dagli atti del procedimento risulta inoltre che entrambi i Professionisti hanno perseverato nell'omissione informativa sui tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, pretermettendo di indicare - tanto nella *homepage* quanto nelle schede prodotto - la data di consegna dell'ordine e limitandosi a prevedere un termine *standard* nelle rispettive Condizioni generali di vendita (CGV) e rinviare alle successive informazioni contenute nelle *mail* di accettazione dell'ordine.

La reiterazione della condotta relativa alla scorrettezza delle modalità di gestione del processo di vendita online

26. In base agli atti del procedimento, i Professionisti hanno continuato, anche dopo la notifica del Provvedimento, a disporre l'immediato blocco del *plafond*, con conseguente congelamento dell'importo corrispondente al prezzo di acquisto, al momento dell'ordine *online* e prima del perfezionamento del contratto, riservandosi di esercitare la facoltà

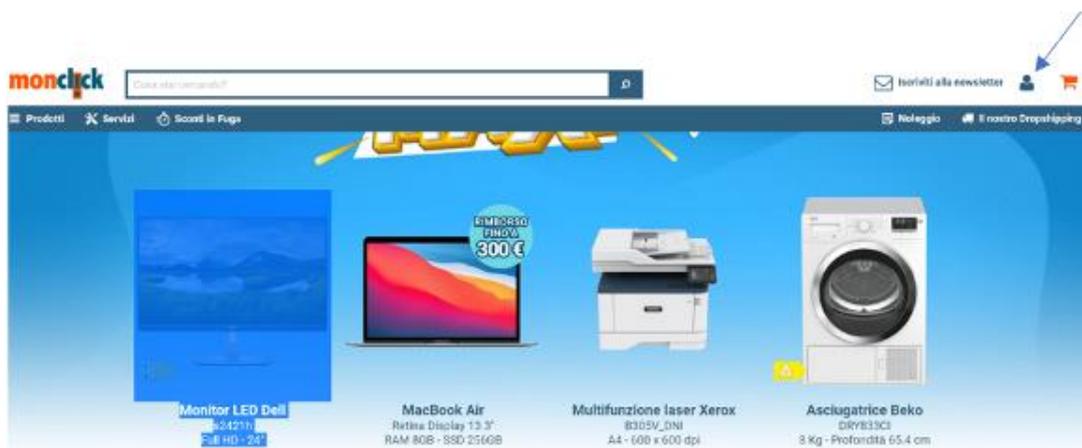
di annullamento degli ordini ancora disciplinata nelle rispettive condizioni generali di vendita⁸. In base alla disciplina contrattuale delle Società, infatti, la presentazione di prodotti acquistabili sui rispettivi Siti *web* costituiva invito ad offrire e l'ordine inviato *online* dal cliente valeva quale proposta contrattuale di acquisto; il contratto si considerava concluso solo dopo l'accettazione da parte della Società (che nel caso di Monclick continuava a essere tacita)⁹. In aggiunta, Monclick ha mantenuto la previsione secondo cui provvedeva 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)¹⁰.

V. Le misure definitive presentate dai Professionisti con comunicazione del 22 settembre 2022

27. I Professionisti, nella citata comunicazione del 22 settembre 2022 nonché nella memoria conclusiva, hanno presentato ulteriori misure ritenute "idonee a superare definitivamente le preoccupazioni manifestate dall'AGCM nel provvedimento di avvio" relativamente ai tre profili oggetto di specifica censura, quindi relativamente a: *i)* chiarimenti sul modello di *business* di Monclick e sulla disponibilità dei prodotti; *ii)* indicazioni dei tempi di consegna degli ordini; *iii)* modifica del paradigma contrattuale e blocco del *plafond*.

Le nuove informazioni sul modello di business di Monclick

28. Al fine di superare le criticità riguardanti l'omissione informativa sul modello di *business*, Monclick a partire dal 30 settembre 2022 ha adottato nuove modalità informative volte a rappresentare ai consumatori le specificità del proprio schema di vendita e, quindi, la circostanza di operare in *dropshipping*, vendendo prodotti che sono a catalogo ma che si trovano nel magazzino del fornitore. In particolare, Monclick ha inserito, nella parte alta della *homepage* del proprio sito *internet*, un riquadro contenente la dicitura "Il nostro Dropshipping", come si vede nell'immagine sotto riportata.



29. Cliccando su tale riquadro, gli utenti sono rinviiati a una *landing page* intitolata "Dropshipping" nella quale sono forniti maggiori dettagli sul modello di vendita della Società e, in particolare, si specifica quanto segue: "Il dropshipping è il **nostro modello di business**, una soluzione snelle ed efficiente di e-commerce. Vendiamo prodotti che abbiamo a catalogo organizzandone la spedizione direttamente dal **magazzino dei nostri fornitori**, scelti tutti con estrema cura". Sono inoltre spiegate le modalità di funzionamento del *dropshipping* nel seguente modo "Il funzionamento è molto semplice: quando acquisti uno o più prodotti sul nostro sito, trasmettiamo in automatico il tuo ordine al fornitore che possiede materialmente la merce nel suo magazzino". Una volta ricevute tutte le informazioni, monitoriamo che si occupi di **evadere correttamente l'ordine**, provvedendo sia all'imballaggio sia alla consegna presso il tuo indirizzo." (grassetto in originale). Tale processo è graficamente rappresentato nella seguente immagine:

⁸ [Si fa riferimento agli articoli 2.1 e 5.8 delle CGV di Unieuro e alle sezioni C5, C6 e C7 delle CGV di Monclick, nelle versioni vigenti al momento dell'avvio del presente procedimento.]

⁹ [Si fa riferimento agli articoli 2.1 delle CGV di Unieuro e alle sezioni B.1 e C.3 delle CGV di Monclick, nelle versioni vigenti al momento dell'avvio del presente procedimento.]

¹⁰ [Cfr. sezione D.2 CGV, nella versione vigente al momento dell'avvio del presente procedimento.]

COME FUNZIONA?



Le nuove modalità informative sulla disponibilità dei prodotti

30. Con riguardo alle modalità di prospettazione della disponibilità dei prodotti nelle offerte pubblicate sul Sito, sempre a decorrere dal 30 settembre 2022, Monclick ha proceduto ad eliminare nelle schede prodotto la dicitura "disponibile", oggetto di specifica censura nel Provvedimento, sostituendola con la dicitura "Info sulla disponibilità" seguita dall'icona **i**, come rappresentato nell'immagine seguente.

Info sulla disponibilità **i**

Caratteristiche principali:

Tipologia: TV OLED
Definizione: Ultra HD 4K
Larghezza: 145.2 cm
Sistema operativo: VIDAA

Pollici: 65"
Smart TV: Sì
Altezza: 51.5 cm
Colore: Nero

Prezzi: € 399,99, € 449,90, € 499,90, € 763,99

Aggiungi al carrello

31. Cliccando sull'icona **i**, si apre un riquadro (*pop up*) in cui si chiarisce che gli ordini, una volta ricevuti, sono soggetti alla verifica della disponibilità del prodotto presso il magazzino del fornitore; il testo del messaggio è di seguito riportato.

Info sulla disponibilità **i**

Caratteristiche principali:

Ricarica caffè: Caffè macinato
Macinacaffè: Sì
Larghezza: 23.6 cm

Dopo che avrai effettuato l'ordine, verificheremo l'effettiva disponibilità del prodotto presso i magazzini dei nostri fornitori e ti invieremo una mail di riepilogo dei dati dell'ordine.

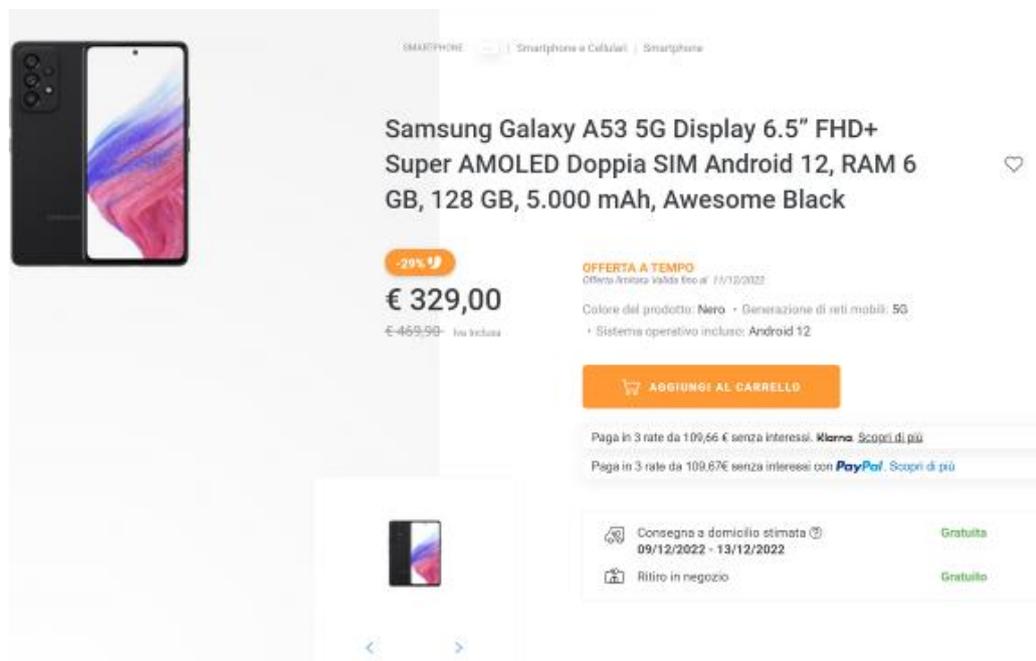
32. In aggiunta a tali chiarimenti e integrazioni, con riferimento a tutti i prodotti dei quali Monclick sia consapevole che non possono essere venduti (ad esempio perché non sono al momento presenti nei magazzini dei fornitori), il pulsante "Aggiungi al carrello" (benché in questo caso il bene nella scheda risulti "non disponibile") è disattivato e non "cliccabile", impedendo così al consumatore di procedere all'ordine di acquisto.

L'introduzione di indicazioni sui tempi di consegna degli ordini

33. Al fine di colmare il deficit informativo connesso alla mancata informativa sui tempi di consegna degli ordini relativi agli acquisti *online*, nella comunicazione del 22 settembre 2022, i Professionisti hanno dichiarato l'intenzione di indicare, entro il 7 dicembre 2022, per tutti i prodotti esposti sui rispettivi siti *internet*, sin dalle schede iniziali (scheda prodotto) e fino alla pagina di pagamento, una stima indicativa del periodo di consegna della merce (es: «consegna a domicilio stimata tra il ... e il ...»), che il cliente visualizza fino alla chiusura del carrello.

34. A fianco della suddetta apparirà un *overtext* (o una diversa soluzione grafica) volto a chiarire le modalità di calcolo della stima visualizzata dal cliente, nella quale viene specificato che i tempi di consegna indicati sono frutto di un'analisi delle statistiche sui dati di consegna in possesso di Unieuro e Monclick. Peraltro, tale *overtext* (o diversa soluzione grafica) fornirà ai consumatori la possibilità di accedere ad un'ulteriore pagina nella quale sono ulteriormente esplicitate le logiche sottostanti e le variabili che possono impattare sulle stime di consegna.

35. Tale modifica è stata implementata sul sito *unieuro.it*, come risulta dall'immagine della pagina *web* relativa a una scheda-prodotto del processo di acquisto di Unieuro, acquisita agli atti alla data del 6 dicembre 2022¹¹ e di seguito riprodotta.



36. Come si evince dall'immagine sopra riprodotta (tratta dal sito *unieuro.it*), al fine di visualizzare le informazioni sulle modalità di calcolo della stima della "Data di consegna", è necessario cliccare sul *link* ipertestuale , inserito dopo la dicitura "Consegna a domicilio stimata 9/12/2022-13/12/2022". Dopo aver cliccato su tale collegamento, si apre il seguente messaggio sulla "Data di consegna":

Data di consegna Stima indicativa

L'intervallo di date per la consegna è una stima indicativa calcolata in base alle statistiche delle informazioni di consegna in possesso della società.

I tempi effettivi di consegna potrebbero variare in caso di: consegne nelle isole, in zone di montagna o in aree logisticamente disagiate, periodi legati alle principali festività e ricorrenze oppure a circostanze straordinarie.

Si precisa inoltre che i prodotti acquistati in Preorder saranno spediti a domicilio a partire dalla data di uscita degli stessi, indicata nella pagina del prodotto.

 Per maggiori dettagli sui criteri di calcolo delle tempistiche [clicca qui](#).

37. Analoga modifica risulta implementata, alla medesima data del 6 dicembre 2022, anche sul sito di Monclick, come emerge dall'immagine della pagina *web* relativa a una scheda-prodotto del processo di acquisto di Monclick, di seguito riprodotta.

¹¹ [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 6 dicembre 2022.]

PIASTRA STRACAPPELLI DYSON

Corrale Edizione speciale Pervinca e Rosé

offerta Tasso 0%

dyson

Tasso Zero 10 rate
Sottì una recensione



Cod. 556ROSE22 | EAN: 5025158075838

Info sulla disponibilità

Caratteristiche principali:

Acquistabile solo 1 pezzo per cliente

Temperatura massima: 210 °C

Sistema riscaldamento: n.d.

Ionizzatore: No

N. impostazioni colore: 3

[Vai alla scheda tecnica >](#)

Ordini almeno 3 pezzi? Richiedi una quotazione

Servizi

Assistenza estesa Covercare Cura corpo e capelli 1 anno - € 12,90

Assistenza estesa Covercare Cura corpo e capelli 2 anni - € 19,90

Assistenza estesa Covercare Cura corpo e capelli 3 anni - € 29,90

€ 478,90

IVA esclusa: € 392,54

Offerta valida fino ad esaurimento scorte

€ 47,80 / mese

Aggiungi al carrello

Aggiungi alla lista dei desideri

Modalità di pagamento accettate

American Express Bancontact Mastercard PayPal Postepay

VISA Agos

Consegna espressa: gratuita

[Vedi tutte >](#)

Consegna stimata, 09/12/2022 - 14/12/2022

38. Nel caso di Monclick, la dicitura "Consegna stimata" rappresenta un *link* ipertestuale cliccando il quale si apre il messaggio sulla "Consegna stimata" di seguito riportato:



Consegna stimata

L'intervallo di date per la consegna è una stima indicativa calcolata in base alle statistiche delle informazioni di consegna in possesso della società.

I tempi effettivi di consegna potrebbero variare in base al metodo di pagamento, all'area geografica (esempio: consegne nelle isole, in zone di montagna o in aree logisticamente disagiate), al fornitore, alla tipologia di consegna (espressa o su appuntamento), ai periodi legati alle principali festività e ricorrenze oppure a circostanze straordinarie.

Si precisa inoltre che i prodotti acquistati in Preorder saranno spediti a domicilio a partire dalla data di uscita degli stessi, indicata nella pagina del prodotto.

[Per maggiori dettagli sui criteri di calcolo delle tempistiche clicca qui](#)

Il processo di vendita online: la modifica del paradigma contrattuale e blocco del plafond

39. Per superare il profilo di censura enucleato nel Provvedimento con riguardo alla scorrettezza delle modalità di gestione del processo di vendita *online*, connessa all'immediato blocco del *plafond*/addebito di pagamento al momento dell'ordine ma prima del perfezionamento del contratto, i Professionisti, in relazione a tutti i prodotti in *home delivery* presenti sui siti di Unieuro e Monclick, hanno invertito a partire dal 31 ottobre 2022 il modello contrattuale, passando dall'attuale invito ad offrire all'offerta al pubblico, in modo tale da procedere al blocco del *plafond* (o, all'addebito dell'importo nei casi in cui non sia previsto il precedente blocco del *plafond*) contestualmente alla conclusione del contratto e indipendentemente dalle eventuali verifiche sulla disponibilità del prodotto¹².

40. A tal fine, sono state modificate le condizioni generali di vendita di Unieuro e Monclick che, nella nuova versione attualmente in vigore, chiariscono espressamente che:

- "il contratto di vendita si perfeziona nel momento in cui il cliente, dopo aver accettato le presenti condizioni di vendita e verificato se il prodotto sia "disponibile" o "ordinabile previa verifica della disponibilità" procede con le operazioni di pagamento (con riferimento al pagamento tramite carta di credito, l'operazione di pagamento si considera processata quando l'istituto bancario di riferimento ha autorizzato il solo impegno dell'importo relativo al Prodotto oggetto dell'Ordine (il c.d. blocco del *plafond*) per un importo pari al prezzo dei prodotti oggetto dell'Ordine)

¹² [Il nuovo paradigma contrattuale è applicabile ai seguenti metodi di pagamento: carte di credito, Paypal (che per Unieuro prevede il blocco del *plafond* e per Monclick prevede attualmente l'addebito dell'ordine senza preventivo blocco del *plafond*), Pre Order, Klarna. Diversamente, (i) con esclusivo riferimento a Monclick, qualora il consumatore utilizzasse il bonifico bancario, l'efficacia del contratto è sottoposta anche alla condizione sospensiva dell'incasso del pagamento, che dovrà avvenire entro 5 giorni dalla conclusione del contratto, (ii) nel caso di finanziamento tramite Agos (che non prevede alcun blocco del *plafond*), l'efficacia del contratto tra consumatore e le Società è sottoposta alla condizione sospensiva del perfezionamento del contratto di finanziamento tra il consumatore e Agos.]

secondo le modalità previste per il metodo di pagamento scelto dal Cliente" (articolo 2.1. delle Condizioni Generali di Vendita di Unieuro);

- "Il tuo Ordine è considerato a tutti gli effetti di legge come una accettazione dell'offerta effettuata da Monclick per i Prodotti inclusi nell'Ordine, considerati ciascuno singolarmente. In particolare, il tuo contratto di vendita con Monclick deve intendersi perfezionato nei seguenti momenti, a seconda della modalità di pagamento da te scelta in fase di Procedura di Emissione dell'Ordine: (i) carta di credito, carta di credito prepagata: il contratto si perfeziona nel momento in cui tu invii l'ordine e l'Istituto bancario di riferimento provvede ad autorizzare il solo impegno dell'importo relativo al Prodotto oggetto dell'Ordine (il c.d. blocco del plafond) per un importo pari al prezzo dei prodotti oggetto dell'Ordine" (lettera B delle Condizioni Generali di Vendita di Monclick).

VI. Le argomentazioni delle Parti

41. Nella memoria acquisita agli atti in data 23 novembre 2022 (prot. 92416), i Professionisti hanno sottolineato di aver "puntualmente ottemperato alla diffida contenuta nel provvedimento sanzionatorio dello scorso 3 dicembre", attraverso l'insieme delle misure implementate già nell'imminenza dell'adozione del Provvedimento e di quelle ulteriori da ultimo introdotte a partire dal 30 settembre 2022. In particolare, ad avviso delle Società, le misure da ultimo adottate consentirebbero di: (i) chiarire ulteriormente ai consumatori che Monclick opera in modalità *dropshipping*; (ii) invertire il modello contrattuale prevedendo che il *plafond* dei consumatori venga bloccato contestualmente alla conclusione del contratto con Unieuro e Monclick; e (iii) indicare fin dalle schede prodotto una stima dei tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita sui siti delle Società.

42. In tale contesto, l'asserita efficacia delle misure adottate non potrebbe essere messa in discussione dalle ultime ed esigue segnalazioni (7 a carico di Unieuro e 2 a carico di Monclick, a fronte di diverse migliaia di ordini processati) pervenute a partire dallo scorso 10 agosto 2022, essendo espressione - come riconosciuto nella *Comunicazione del termine per la presentazione di memorie conclusive* - di fenomeni fisiologici in alcun modo rappresentativi di una effettiva reiterazione delle condotte illecite. In aggiunta a tali rilievi, i Professionisti hanno evidenziato come (i) la maggior parte di tali segnalazioni riguardi condotte diverse da quelle accertate nel Provvedimento e (ii) in ogni caso, Unieuro e Monclick siano prontamente intervenute al fine di soddisfare le richieste dei consumatori.

43. I Professionisti hanno infine richiesto che "– a fronte del loro continuo impegno nell'adattamento dei propri assetti e processi secondo le questioni a mano a mano emerse nel confronto istruttorio con gli Uffici – venga riconosciuta l'assenza dei presupposti per l'irrogazione di una sanzione o, in subordine, la sussistenza dei presupposti per l'irrogazione di una sanzione solo simbolica." A tale proposito, le Società hanno osservato che l'ottemperanza alla delibera dell'Autorità del 3 dicembre 2021 consisterebbe "in un processo di progressivo adattamento", non solo per la necessità di programmare ed eseguire modifiche organizzative che impattano su un sistema complesso ma anche per "l'imprevedibile confronto con gli Uffici sulle misure adottate", che avrebbero comunque condotto alla progressiva eliminazione delle preoccupazioni enucleate nel provvedimento di avvio del presente procedimento.

44. Ciò sarebbe corroborato anche dall'esame dei precedenti dai quali emergerebbe che i professionisti che hanno dato prova di aver adottato, anche progressivamente, una serie di misure volte a garantire una corretta ottemperanza tramite "miglioramenti sostanziali rispetto alla situazione precedente" e "livelli di performance comunque migliori", non hanno ricevuto sanzioni (o sanzioni meramente simboliche)¹³.

45. I professionisti hanno al riguardo sottolineato di essersi attivati fin dall'adozione del Provvedimento sanzionatorio al fine di ottemperare allo stesso, "intervenendo significativamente su tutti i loro processi interni e attuando un articolato set di misure volte a venire incontro alle preoccupazioni dell'AGCM", in esito alle quali - sin dai primi mesi del 2022 - Unieuro e Monclick avrebbero: (i) registrato un notevole calo degli annullamenti per indisponibilità della merce sul canale *home delivery*; (ii) ampliato il parco corrieri e previsto, per i corrieri tecnici, dei meccanismi di *bonus/malus* al fine di rendere le consegne più celeri ed efficienti; (iii) registrato una rilevante riduzione delle mancate consegne; (iv) garantito la tracciabilità degli ordini grazie ai nuovi processi di etichettatura, rendendo le ipotesi di irreperibilità del tutto remote; e (v) ridotto i tempi medi di gestione delle richieste di assistenza post-vendita, tutte debitamente evase.

46. In conclusione, a fronte delle ulteriori misure adottate e rappresentate nella memoria conclusiva, i professionisti hanno ribadito l'auspicio che "nel caso di specie vengano riconosciuti i presupposti per la non irrogazione di una sanzione o, in subordine, per l'irrogazione di una sanzione solo simbolica, che tenga conto non solo dei risultati di cui anche la CRI dà atto ma anche della sostanziale impossibilità di considerare perduranti le infrazioni – come la CRI sembra invece ipotizzare – nel corso del lungo e articolato confronto in cui man mano sono stati individuati i residuali interventi di attenuazione (considerati anche i minimali impatti documentati) ritenuti necessari a una piena ottemperanza".

¹³ [A tale proposito, i professionisti hanno richiamato i seguenti casi: IP346 – ASPI – Disagi sulla rete autostradale; A521C – Attività di intermediazione della domanda di servizi taxi nel comune di Torino-Inottemperanza; IP286 – Ryanair – Cancellazione Voli; A480B – Incremento prezzo farmaci Aspen- Inottemperanza; A428C – Wind-Fastweb/Condotte Telecom Italia.]

VII. Valutazioni

47. Alla luce del complesso degli elementi emersi nel procedimento, nel merito si ritiene che il comportamento posto in essere dai Professionisti costituisca inottemperanza alla lettera a) del dispositivo della delibera n. 29937 del 3 dicembre 2021, in quanto sulla base delle evidenze acquisite in atti, i Professionisti risultano aver reiterato condotte già ritenute illecite dall'Autorità ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

48. In particolare, come esplicitato nel provvedimento di avvio del presente procedimento e ampiamente illustrato nei paragrafi del presente provvedimento relativi alle risultanze del procedimento, dagli elementi documentali in atti è emerso che dopo la notifica del Provvedimento sanzionatorio, in primo luogo, Monclick ha continuato a fornire sul proprio sito *web* indicazioni ingannevoli sulla *disponibilità* dei prodotti, qualificando tutti i beni offerti in vendita *online* come "*disponibili*" sebbene non fossero fisicamente presenti nei magazzini della Società, omettendo di informare i consumatori circa il fatto di operare in *dropshipping*, senza detenere la disponibilità materiale della merce commercializzata, che viene richiesta a un fornitore terzo a seguito della ricezione dell'ordine di acquisto.

49. A tale proposito, le iniziative poste in essere da Monclick a decorrere dal 30 settembre 2022, consistenti nell'inserire sul proprio Sito *web* specifici chiarimenti in merito al proprio modello di *business (dropshipping)* nonché nell'eliminare dalle schede prodotto la dicitura *disponibile* per i prodotti offerti in vendita *online* e al contempo disattivare il pulsante "*Aggiungi al carrello*" per i prodotti che non possono essere venduti, risultano costituire misure idonee a interrompere la reiterazione dell'illecito, superando il censurato profilo di correttezza della condotta consistente nel prospettare come "*disponibili*" prodotti che non sono fisicamente nella disponibilità del Professionista.

50. In secondo luogo, entrambi i Professionisti hanno perseverato nell'omettere di informare i consumatori in merito alle tempistiche di consegna dei prodotti offerti in vendita *online*, reiterando il *deficit* informativo già sanzionato per aver omesso un'informazione rilevante di cui il consumatore medio ha bisogno fin dal primo contatto per poter prendere una decisione consapevole di acquisto.

51. A tale specifico riguardo, le modifiche implementate dai Professionisti entro il 7 dicembre 2022, come effettivamente riscontrato in esito a una rilevazione d'ufficio del 6 dicembre 2022, attraverso l'indicazione nelle schede prodotto dei tempi di consegna a domicilio dei prodotti offerti in vendita *online*, sono atte a superare pienamente l'omissione ingannevole censurata nel Provvedimento e nuovamente rilevata in sede di avvio del presente procedimento, in quanto ai consumatori è fornita, in modo adeguato e tempestivo, un'informazione rilevante e necessaria al fine di assumere una decisione consapevole di natura commerciale.

52. Infine, le due Società hanno proseguito la propria attività di *e-commerce* attraverso modalità scorrette di gestione del processo di vendita *online*, disponendo l'immediato blocco del *plafond*/addebito per l'importo corrispondente al prezzo di acquisto del bene al momento dell'ordine *online* (e quindi in una fase precedente alla conclusione del contratto) e il successivo annullamento unilaterale dell'ordine, sulla base dell'ampia facoltà contrattualmente prevista (prima del sorgere delle obbligazioni e dei diritti derivanti dalla conclusione del negozio).

53. La misura correttiva implementata dai Professionisti a decorrere dal 31 ottobre 2022 al fine di eliminare tale profilo di scorrettezza, consistente nell'inversione del modello contrattuale, risulta idonea a porre fine alla continuazione dell'illecito in quanto per effetto di tale modifica contrattuale il blocco del *plafond* avverrà solo in un momento successivo alla conclusione del contratto di acquisto, quando saranno già insorte le obbligazioni di Unieuro e Monclick.

54. Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene che il comportamento posto in essere dai Professionisti costituisca inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 29937 del 3 dicembre 2021, in quanto configura la reiterazione di condotte di cui alla lettera a) del dispositivo della predetta delibera, in violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo.

VIII. Quantificazione della sanzione

55. Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

56. 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, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

57. Sotto il profilo della gravità della violazione rilevano per entrambi i Professionisti i seguenti elementi: *i)* la significativa dimensione economica di Unieuro S.p.A., che nell'esercizio chiuso al 28 febbraio 2022 ha conseguito ricavi pari a quasi 3 miliardi di euro (€ 2.928.472.000) con un *Adjusted EBITDA* di circa € 170 milioni corrispondente ad una percentuale di circa il 5,8% dei ricavi, e della sua controllata Monclick che ha registrato nell'esercizio chiuso al 28 febbraio 2022 ricavi pari a € 75.241.545; *ii)* l'appartenenza, per entrambe le società, a un importante gruppo (Gruppo Unieuro) che in Italia si colloca ai vertici del settore della distribuzione di elettronica di consumo ed elettrodomestici, con conseguente sfruttamento della notorietà e della credibilità acquisita presso il pubblico; *iii)* la specificità del settore dell'*e-commerce*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online*; *iv)* l'ampia reiterazione delle condotte illecite, in ragione delle informazioni veicolate a mezzo *internet* e delle modalità di vendita *on-line*, dotate della capacità di raggiungere rapidamente un numero elevatissimo di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale; *v)* la pluralità dei profili di illiceità reiterati 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 addebito/blocco del corrispettivo a prescindere dall'effettiva conclusione del contratto di acquisto a distanza e/o dall'annullamento unilaterale degli ordini.

58. Per quanto concerne la durata, dagli elementi acquisiti in atti emerge che l'inottemperanza alla diffida di cui alla lettera a) del Provvedimento è stata perpetrata dai Professionisti per quasi un anno, a partire dal 23 dicembre 2021, data di notifica della Delibera n. 29937 del 3 dicembre 2021, sino a cessare nel mese di dicembre 2022, attesa la tempistica di implementazione delle misure correttive e tenuto conto della natura unitaria della pratica commerciale scorretta A oggetto di reiterazione da parte dei professionisti.

59. Sulla base di tali elementi, si ritiene di irrogare a Unieuro S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a € 3.000.000 (tremilioni di euro) e a Monclick S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a € 1.200.000 (unmilione duecentomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento della società Unieuro S.p.A. e della società Monclick S.r.l., consistito nell'aver violato la delibera del 3 dicembre 2021 n. 29937, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di comminare a Unieuro S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di € 3.000.000 (tremilioni di euro);

c) di comminare a Monclick S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di € 1.200.000 (unmilione duecentomila euro).

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

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

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 SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli