

IP362 - IL RINNOVATO.IT-VENDITE ON LINE

Provvedimento n. 31189

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 aprile 2024;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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 10.000.000 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, n. 25411;

VISTA la propria delibera del 18 ottobre 2022, n. 30348, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza delle pratiche commerciali poste in essere dalle società GPS ITALIA S.r.l. (di seguito anche "GPS") nell'ambito della vendita di prodotti elettronici ed elettrodomestici attraverso il sito *internet* <https://www.ilrinnovato.it/>, consistenti in condotte commissive e omissive atte a ingannare i consumatori circa le caratteristiche e i tempi di consegna dei prodotti, nonché ad ostacolare l'esercizio dei diritti derivanti dal rapporto contrattuale;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Con provvedimento del 18 ottobre 2022 n. 30348 (di seguito anche "Provvedimento") l'Autorità, a esito del procedimento istruttorio PS12238, ha accertato la sussistenza delle seguenti pratiche commerciali scorrette, poste in essere dal professionista GPS ITALIA S.r.l. nell'ambito dell'attività di commercializzazione di prodotti di elettronica e elettrodomestici, principalmente ricondizionati/rinnovati, tramite il sito *internet* <https://www.ilrinnovato.it/>:

A) diffusione di informazioni ingannevoli circa caratteristiche e tempi di consegna dei prodotti venduti, nonché adozione di modalità scorrette di vendita *online* in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, attraverso l'addebito del corrispettivo degli ordini *online* e il successivo annullamento unilaterale degli stessi, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo. Tale pratica è stata ritenuta cessata al momento dell'adozione del provvedimento a seguito di iniziative attuate dal professionista¹;

B) modalità illecite di gestione della fase *post-vendita* idonee a limitare la libertà di scelta dei consumatori in relazione all'acquisto del prodotto, nonché a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ricevere informazioni sullo stato della spedizione dei prodotti, di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti, di fruire di un'adeguata assistenza *post-vendita*, di risolvere il contratto di acquisto e riscuotere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro professionista o ancora di beneficiare della garanzia legale di conformità, in violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del consumo².

2. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha vietato la continuazione della pratica commerciale scorretta *sub B*). Con la suddetta delibera, è stato altresì disposto che il professionista comunicasse all'Autorità le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa (avvenuta in data 25 ottobre 2022).

3. In data 23 dicembre 2022, GPS ha prodotto una relazione di ottemperanza con la quale ha comunicato di aver proceduto all'eliminazione dal proprio sito *internet* dei prodotti non disponibili presso i magazzini. Inoltre, ha reso noto di aver assunto misure atte a potenziare la gestione del servizio clienti nella fase *post-vendita*, nonché di aver aumentato il personale dedicato alla gestione delle richieste di rimborso.

4. L'Autorità, nella propria adunanza del 10 gennaio 2023, ha preso atto delle misure adottate dal professionista in esecuzione del predetto Provvedimento.

5. Successivamente, sono pervenute numerose segnalazioni di consumatori che hanno evidenziato la persistenza di rilevanti criticità conseguenti l'acquisto di prodotti sul sito *internet* <https://www.ilrinnovato.it/>.

¹ [Cfr. punti 106-125 del Provvedimento.]

² [Cfr. punti 126- 147 del Provvedimento.]

6. Dalla lettura dei reclami in atti si evince che continuano a ricorrere episodi di mancata consegna dei beni acquistati, sebbene sia decorso un periodo significativo dall'ordine³.

Dalla documentazione prodotta dai segnalanti nonché dalla comunicazione inviata da GPS il 1° febbraio 2024⁴, in riscontro alla richiesta dell'Autorità del 31 gennaio 2024⁵ di fornire informazioni in merito ai reclami ricevuti a partire dal gennaio 2024, emerge che il professionista, in alcuni casi, imputa la responsabilità per la mancata o ritardata consegna dei prodotti alle condotte del corriere di volta in volta incaricato⁶.

In diverse segnalazioni, tuttavia, i consumatori riportano che il corriere - contattato per conoscere lo stato di spedizione della merce - afferma di non aver ricevuto il pacco da consegnare⁷.

In via esemplificativa, si consideri che un consumatore il 1° marzo 2024 ha segnalato di non aver ancora ricevuto il prodotto ordinato il 5 dicembre 2023, pagato il 18 dicembre 2023 con consegna prospettata nei venti giorni successivi. Dopo vari rinvii della data di consegna da parte del professionista, il corriere incaricato, contattato dal consumatore, afferma di non aver ricevuto il prodotto per un "errore di bollinatura" del professionista. Quest'ultimo non riconosce la sua responsabilità e, nella conversazione via *chat* intrattenuta con il consumatore, sostiene di aver inviato correttamente il pacco⁸.

Il 4 marzo 2024, un altro consumatore ha segnalato di non aver ricevuto il pacco ordinato il 5 gennaio 2024, pagato il 12 gennaio con consegna fissata il 14 febbraio; anche in questo caso il corriere contattato dal consumatore ha affermato di non aver ricevuto il prodotto da consegnare⁹. Analoga vicenda è occorsa a un altro consumatore, sebbene il corriere coinvolto fosse diverso da quello delle altre due vicende descritte¹⁰.

7. Da molti reclami emerge, inoltre, che le domande di rimborso conseguenti alla mancata ricezione del bene¹¹ o il ricevimento di prodotti danneggiati o con caratteristiche differenti da quelle attese¹² non appaiono trovare celere ed efficace soddisfazione. Anche nei casi in cui il professionista procede al rimborso, ciò avviene dopo aver assunto atteggiamenti dilatori e senza aver fornito il necessario supporto al consumatore per la risoluzione delle problematiche occorse¹³. Alcuni consumatori hanno, addirittura, segnalato di essere stati "bloccati" sulla *chat* di WhatsApp utilizzata dal professionista per fornire assistenza alla clientela¹⁴.

Nella citata comunicazione del professionista del 1° febbraio 2024 e nella documentazione prodotta dai consumatori, GPS ha fornito parziali giustificazioni per tale tipologia di condotte, che, a suo dire, sarebbero riconducibili, di volta in volta, a disguidi occasionali come la mancata ricezione dei pagamenti dei consumatori o negligenze dei medesimi¹⁵.

Le segnalazioni agli atti non suffragano però tale difesa. Ciò emerge, ad esempio, dalla vicenda di un consumatore che, in data 11 marzo 2024, ha lamentato di non aver ancora ricevuto il rimborso richiesto e accordato dal

³ [Cfr. segnalazioni prot. 0010955 del 8/1/2024, prot. 0011132 del 8/1/2024, prot. 0011242 del 8/1/2024, prot. 0011246 del 8/1/2024, prot. 0014727 del 22/1/2024, prot. 0014906 del 22/1/2024, prot. 0015165 del 23/1/2024, prot. 0015277 del 24/1/2024, prot. 0021491 del 13/2/2024, prot. 0022618 del 15/2/2024, prot. 0027368 del 1/3/2024, prot. 0027369 del 1/3/2024, prot. 0027393 del 1/3/2024, prot. 0027495 del 4/3/2024, prot. 0028035 del 5/3/2024, prot. 0028069 del 5/3/2024, prot. 0029727 del 11/3/2024, prot. 0029740 del 11/3/2024, prot. 0033891 del 26/3/2024, prot. 0034722 del 27/3/2024, prot. 0035425 del 2/4/2024, prot. 0035671 del 2/4/2024, prot. 0039812 del 16/4/2024, prot. 0039918 del 16/4/2024, prot. 0040868 del 19/4/2024.]

⁴ [Cfr. prot. 17707 del 1/2/2024 e prot. 0019971 dell'8/2/2024.]

⁵ [Cfr. prot. 17655 del 31/1/2024.]

⁶ [Cfr. segnalazioni prot. 0011242 del 8/1/2024, prot. 0011246 del 8/1/2024, prot. 0022618 del 15/2/2024, prot. 0027368 del 1/3/2024, prot. 0027369 del 1/3/2024, prot. 0027393 del 1/3/2024, prot. 0028035 del 5/3/2024, prot. 0028069 del 5/3/2024, prot. 0035671 del 2/4/2024.]

⁷ [Cfr. segnalazioni prot. 0027495 del 4/3/2024, prot. 0028035 del 5/3/2024, prot. 0028069 del 5/3/2024, prot. 0034722 del 27/3/2024, prot. 0035425 del 2/4/2024, prot. 0039812 del 16/4/2024, prot. 0040868 del 19/4/2024.]

⁸ [Cfr. segnalazioni prot. 0027368 del 1/3/2024, prot. 0027369 del 1/3/2024, prot. 0027393 del 1/3/2024.]

⁹ [Cfr. segnalazione prot. 0027495 del 4/3/2024.]

¹⁰ [Cfr. segnalazioni prot. 0028035 del 5/3/2024, prot. 0028069 del 5/3/2024.]

¹¹ [Cfr. segnalazioni prot. 0014727 del 22/1/2024, prot. 0014906 del 22/1/2024, prot. 0015165 del 23/1/2024, prot. 0015277 del 24/1/2024, prot. 0021491 del 13/2/2024, prot. 0027368 del 1/3/2024, prot. 0027369 del 1/3/2024, prot. 0027393 del 1/3/2024, prot. 0027495 del 4/3/2024, prot. 0034722 del 27/3/2024, prot. 0035425 del 2/4/2024, prot. 0035671 del 2/4/2024, prot. 0039812 del 16/4/2024, prot. 0040868 del 19/4/2024, prot. 0039918 del 16/4/2024.]

¹² [Cfr. segnalazioni prot. 0010955 del 8/1/2024, prot. 0014634 del 22/1/2024, prot. 0026616 del 29/2/2024, prot. 0031661 del 18/3/2024, prot. 0033578 del 25/3/2024.]

¹³ [Cfr. segnalazioni prot. 0011132 del 8/1/2024, prot. 0011242 del 8/1/2024, prot. 0011246 del 8/1/2024, prot. 0022618 del 15/2/2024, prot. 0028035 del 5/3/2024, prot. 0028069 del 5/3/2024, prot. 0029727 del 11/3/2024, prot. 0029740 del 11/3/2024, prot. 0033891 del 26/3/2024.]

¹⁴ [Cfr. segnalazioni prot. 0027495 del 4/3/2024, prot. 0039812 del 16/4/2024, prot. 0040868 del 19/4/2024.]

¹⁵ [In merito alla tempistica con cui il professionista richiede il pagamento ai consumatori, attualmente sul sito internet si afferma che "NESSUN PAGAMENTO ANTICIPATO [...]. IL PAGAMENTO AVVERRÀ APPENA PRESA IN CARICO LA PREPARAZIONE PER L'IMBALLAGGIO E LA SPEDIZIONE DEL PRODOTTO ORDINATO". E al termine della procedura di acquisto si informa che "il pagamento avverrà appena presa in carico la preparazione dell'imballaggio e la spedizione del prodotto ordinato". Tale modalità di pagamento, secondo quanto affermato sul sito internet del professionista, sarebbe stata introdotta a partire dal 30 aprile 2023.]

professionista in data 14 febbraio 2024 per un televisore ordinato il 24 novembre 2023, pagato con bonifico il 7 dicembre 2023 e mai ricevuto. In data 26 marzo 2024, la questione non era ancora risolta, in quanto il professionista sosteneva di aver rimborsato il consumatore tramite storno della carta di credito, mentre il consumatore dava prova che il pagamento era stato effettuato con bonifico bancario¹⁶. Da ultimo, il 16 aprile 2024 un altro consumatore ha segnalato di non aver ricevuto il rimborso per un prodotto pagato il 13 marzo 2024; il corriere ha disconosciuto i codici di consegna e il consumatore è stato "bloccato" dal professionista sulla *chat*. Al proposito, GPS in data 19 aprile 2024, solo dopo che il segnalante ha scritto una recensione negativa e ha provveduto a segnalare l'accaduto all'Autorità, ha comunicato di aver effettuato il rimborso¹⁷.

8. Dagli elementi in atti emerge, dunque, la sostanziale reiterazione, da parte del Professionista, di alcune delle condotte riconducibili alla pratica commerciale scorretta sub B) del citato Provvedimento dell'Autorità del 18 ottobre 2022.

Si riscontrano, infatti, numerosi e ricorrenti episodi che insistono su condotte già oggetto di accertamento nel Provvedimento, consistenti nella mancata o ritardata consegna da parte del professionista di beni acquistati dai consumatori, nel mancato o ritardato rimborso conseguente a tale evenienza oppure alla ricezione di un prodotto difettoso o differente rispetto a quello ordinato - a prescindere dalle vicende concernenti il vettore di volta in volta incaricato.

Inoltre, la continua ricezione di denunce da parte di consumatori induce a ritenere che le vicende descritte non siano riconducibili ad anomalie episodiche, ma che le modalità con cui il professionista esercita la propria attività d'impresa siano affette da lacune strutturali, a causa delle quali sono reiterate parte delle condotte già oggetto della fattispecie sanzionata con il Provvedimento del 18 ottobre 2022, n. 30348.

9. 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 10.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità del 18 ottobre 2022, n. 30348, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società GPS ITALIA S.r.l. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità del 18 ottobre 2022, n. 30348;

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 la dott.ssa Silvia Pittatore;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione piattaforme digitali e comunicazioni del Dipartimento per la Tutela del Consumatore 1 dell'Autorità, dai legali rappresentanti delle suindicate società, ovvero da persone da esse 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 alla società GPS ITALIA 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

¹⁶ [Cfr. segnalazioni prot. 0029727 del 11/3/2024, prot. 0029740 del 11/3/2024, prot. 0033891 del 26/3/2024.]

¹⁷ [Cfr. segnalazioni prot. 0039812 del 16/4/2024, prot. 0040868 del 19/4/2024.]