IP362 - IL RINNOVATO.IT-VENDITE ON LINE

Provvedimento n. 31481

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 marzo 2025;

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 il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, vigente *ratione temporis* al momento dell'avvio del procedimento, successivamente sostituito dal "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

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 ilrinnovato.it*, consistenti in condotte commissive e omissive atte a ingannare i consumatori circa le caratteristiche e i tempi di consegna dei prodotti, nonché a ostacolare l'esercizio dei diritti derivanti dal rapporto contrattuale;

VISTA la propria delibera del 30 aprile 2024, n. 31189, con la quale l'Autorità ha contestato a GPS ITALIA S.r.l. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo per non avere ottemperato alla suddetta delibera del 18 ottobre 2022, n. 30348;

VISTE le proprie decisioni del 6 agosto 2024 e del 29 ottobre 2024 con le quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3 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, vigente *ratione temporis*, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento al fine di esaminare le risultanze in atti e di garantire il contraddittorio, nonché la propria decisione del 17 dicembre 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento attualmente vigente, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento al fine di garantire il contraddittorio e di completare gli adempimenti procedurali;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. La società GPS ITALIA S.r.l. (di seguito, anche "GPS" o "Professionista"), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è attiva nella vendita di prodotti elettronici ed elettrodomestici attraverso il sito *internet* presente all'indirizzo <https://www.ilrinnovato.it/>. Nell'esercizio 2023, GPS ha realizzato un fatturato di circa 122.000 euro¹.

II. PREMESSA

2. Con provvedimento del 18 ottobre 2022, n. 30348, (di seguito anche "Provvedimento"), l'Autorità, a esito del procedimento istruttorio PS12238², 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 in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori, poste in essere attraverso l'annullamento unilaterale degli ordini *online* successivamente all'addebito del corrispettivo,

¹ [Cfr. informazioni fornite da GPS nell'allegato alla comunicazione dell'11 ottobre 2024 prot. 92729.]

² [Cfr. caso PS12238 [Il rinnovato.it/ventite online provvedimento sanzionatorio dell'Autorità del 18 ottobre 2022.](https://www.ilrinnovato.it/ventite-online-provvedimento-sanzionatorio-dell-autorita-del-18-ottobre-2022)]

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 Professionista³;

B) modalità illecite di gestione della fase *post-vendita* idonee a limitare la libertà di scelta dei consumatori, nonché a ostacolare l'esercizio dei loro diritti, compreso 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 consumo⁴.

3. Nella suddetta delibera è stata vietata la continuazione della pratica commerciale scorretta sub B), che era ancora in essere, ed 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).

4. 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.

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

III. IL PROVVEDIMENTO DELL'AUTORITÀ DEL 30 APRILE 2024

6. Con richieste di intervento pervenute a partire da gennaio 2024 numerosi consumatori hanno evidenziato la persistenza di rilevanti criticità conseguenti all'acquisto di prodotti sul sito *internet ilrinnovato.it*.

7. L'Autorità, con provvedimento del 30 aprile 2024, n. 31189, (comunicato il 15 maggio 2024), ha quindi avviato il procedimento IP362 contestando al Professionista la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, per inottemperanza parziale alla citata delibera del 18 ottobre 2022, n. 30348, in ragione della reiterazione, da parte di GPS, di alcune delle condotte riconducibili alla pratica commerciale scorretta sub B), in particolare quelle riguardanti le modalità illecite di gestione della fase successiva all'acquisto *online*: mancata o ritardata consegna dei prodotti venduti, omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza *post-vendita* e ostacolo all'esercizio dei diritti rimborso dei consumatori.

IV. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

a) L'iter del procedimento

8. Prima dell'avvio del presente procedimento, il Professionista ha prodotto informazioni in data 1° febbraio 2024 e in risposta a una richiesta dell'Autorità⁵.

9. Successivamente all'avvio del procedimento, il 16 maggio 2024 GPS ha inviato una comunicazione⁶.

10. In data 3 luglio 2024, si sono svolti accertamenti ispettivi presso le sedi delle società GPS e Rinonew S.r.l.

11. Il 20 settembre 2024, si è svolta un'audizione dei rappresentanti del Professionista⁷, il quale, in data 11 ottobre 2024, ha inviato le informazioni richieste in tale sede⁸. Successivamente, la Parte ha inviato ulteriori comunicazioni il 28 e il 29 ottobre 2024⁹.

12. In data 20 novembre 2024, è stata inviata a GPS la comunicazione di contestazione degli addebiti, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento.

13. Il Professionista non ha presentato controdeduzioni alla comunicazione di contestazione degli addebiti.

b) Gli elementi acquisiti

14. Dai reclami in atti emerge la ricorrenza di diversi episodi di mancata consegna dei beni venduti, anche ove decorso un periodo significativo dall'ordine¹⁰.

³ [Cfr. punti 106-125 del Provvedimento.]

⁴ [Cfr. punti 126- 147 del Provvedimento.]

⁵ [Cfr. prot. 17707 del 1° febbraio 2024.]

⁶ [Cfr. prot. 49101 del 16 maggio 2024.]

⁷ [Cfr. verbale di audizione prot. 87884 del 25 settembre 2024.]

⁸ [Cfr. prot. 92729 dell'11 ottobre 2024.]

⁹ [Cfr. prot. 0097034 del 28 ottobre 2024 e prot. 97672 del 29 ottobre 2024.]

¹⁰ [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, prot. 42951 del 26/4/2024,

Il Professionista, nell'interazione con i consumatori in risposta alle loro lamentele, in alcuni casi imputa la responsabilità per la mancata o ritardata consegna dei prodotti alle condotte del corriere di volta in volta incaricato¹¹. In diverse segnalazioni, tuttavia, i consumatori riportano che il corriere - contattato per conoscere lo stato di spedizione della merce - afferma di non aver ricevuto da GPS il pacco da consegnare¹².

In via esemplificativa, si consideri che un consumatore il 1° marzo 2024 segnala di non aver ancora ricevuto il prodotto ordinato il 5 dicembre 2023 e pagato il 18 dicembre 2023, con consegna prospettata nei venti giorni successivi. Dopo vari spostamenti 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 pacco (affermando che "sarebbe partito un pacco fantasma" "non mi venga a scrivere falsità")¹³.

Con segnalazione del 4 marzo 2024, un altro consumatore lamenta di non aver ricevuto il pacco ordinato il 5 gennaio 2024 e pagato il 12 gennaio, con consegna fissata il 14 febbraio; anche in questo caso il corriere contattato dal consumatore afferma di non aver ricevuto dal Professionista il prodotto da consegnare¹⁴. Analoga vicenda è occorsa a un altro consumatore, sebbene il corriere coinvolto fosse diverso da quello delle altre due vicende descritte¹⁵.

15. Da molti reclami emerge, inoltre, che le domande di rimborso conseguenti alla mancata ricezione del bene¹⁶ o il ricevimento di prodotti danneggiati o con caratteristiche differenti da quelle attese¹⁷ non appaiono trovare celere ed efficace soddisfazione. Anche nei casi in cui il Professionista procede al rimborso, ciò avviene solo dopo aver assunto atteggiamenti dilatori e senza aver fornito il necessario supporto al consumatore per la risoluzione delle problematiche occorse¹⁸. Alcuni consumatori riportano addirittura di essere stati "bloccati" sulla *chat* di *whatsapp* utilizzata dal Professionista per fornire assistenza alla clientela¹⁹.

GPS, nell'interazione con i consumatori insoddisfatti, riconduce di volta in volta tali vicende a disguidi occasionali, come la mancata ricezione dei pagamenti dei consumatori o negligenze dei medesimi²⁰.

Gli elementi agli atti non suffragano però sempre tali ricostruzioni fattuali. 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 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 bancario²¹. Il 16 aprile 2024, un altro consumatore ha segnalato di non aver ricevuto il rimborso per un prodotto pagato il 13 marzo 2024; in tal caso 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,

prot. 49803 del 20/05/2024, prot. 0049813 del 20/05/2024, prot. 50202 del 20/05/2024, prot. 50397, 57648, 57643 del 21 maggio 2024 e 7 giugno 2024, prot. 52696 del 28/05/2024, prot. 56355 del 4/6/2024, prot. 58831 dell'11/6/2024, prot. 62542 del 21/6/2024, prot. 67593 del 08/07/2024, prot. 70191 del 16/07/2024, prot. 0094372 del 18/10/2024, prot. 0095078 del 22/10/2024.]

¹¹ [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. Inoltre, cfr. comunicazione inviata da GPS il 1° febbraio 2024 (prot. 17707 del 1/2/2024 e prot. 0019971 dell'8/2/2024) in riscontro alla richiesta dell'Autorità del 31 gennaio 2024 (prot. 17655 del 31/1/2024) di fornire informazioni in merito ai reclami ricevuti a partire dal gennaio 2024.]

¹² [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, prot. 42951 del 26/4/2024, prot. 49803 del 20/05/2024, prot. 0049813 del 20/05/2024.]

¹³ [Cfr. segnalazioni prot. 0027368 del 1/3/2024, prot. 0027369 del 1/3/2024, prot. 0027393 del 1/3/2024.]

¹⁴ [Cfr. segnalazione prot. 0027495 del 4/3/2024.]

¹⁵ [Cfr. segnalazioni prot. 0028035 del 5/3/2024, prot. 0028069 del 5/3/2024.]

¹⁶ [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, prot. 50202 del 20/05/2024, prot. 52696 del 28/05/2024, prot. 56355 del 4/6/2024, prot. 58831 dell'11/6/2024, prot. 62542 del 21/6/2024, prot. 67593 del 08/07/2024, prot. 70191 del 16/07/2024, prot. 0094372 del 18/10/2024, prot. 0095078 del 22/10/2024, prot. 97919 del 30/10/2024.]

¹⁷ [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, prot. 41840 del 24/04/2024, prot. 50380 del 21/05/2024, prot. 52835 del 28/05/2024, prot. 76397 del 5/8/2024, prot. 76397 del 5/8/2024, prot. 87340 del 23/9/2024, prot. 99781 del 7/11/2024, prot. 101845 del 14/11/2024.]

¹⁸ [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.]

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

²⁰ [Cfr. la citata comunicazione del Professionista del 1° febbraio 2023 prot. 17707 e la documentazione prodotta dai consumatori.]

²¹ [Cfr. segnalazioni prot. 0029727 del 11/3/2024, prot. 0029740 del 11/3/2024, prot. 0033891 del 26/3/2024.]

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 rimborso²².

Da ultimo, il 5 agosto 2024, un consumatore ha segnalato di essere ancora in attesa del ritiro del televisore di cui voleva fare il reso, nonché del relativo rimborso, essendogli stato consegnato un televisore difforme da quello ordinato nel luglio 2023. Il Professionista ha giustificato il mancato ritiro contestando le modalità con cui il consumatore ha preparato l'imballaggio per la restituzione del bene e, con riguardo al rimborso, ha sostenuto che le relative somme sarebbero già state riaccreditate a esito della procedura di *cashback* attivata dal consumatore tramite la banca emittente la carta di pagamento, circostanza negata dal segnalante²³.

16. Nel corso del procedimento il Professionista ha comunicato di aver eliminato, a partire dal mese di luglio 2024, la possibilità di effettuare pagamenti anticipati sul proprio sito *internet ilrinnovato.it*. Da tale mese, pertanto, il corrispettivo verrà richiesto ai consumatori solo alla consegna della merce presso un punto di ritiro, oppure effettuata tramite un incaricato del Professionista presso il domicilio del consumatore acquirente²⁴.

17. Inoltre, GPS ha comunicato di aver interrotto la collaborazione con corrieri esterni (con i quali sono in corso contenziosi in sede civile e penale²⁵) e che le consegne a partire dal luglio 2024 vengono effettuate direttamente da incaricati del Professionista a domicilio del consumatore acquirente²⁶.

Il Professionista ha, inoltre, comunicato che dal mese di novembre 2024 il servizio di consegna a domicilio sarebbe stato esteso al sud Italia, isole escluse²⁷.

18. Sul sito *internet ilrinnovato.it* nel corso del procedimento è stata inserita la dicitura: "NESSUN PAGAMENTO ANTICIPATO. PAGAMENTO AL RITIRO PRESSO LE NOSTRE SEDI, ALLA CONSEGNA AL NOSTRO INCARICATO PER NORD E CENTRO ITALIA, IN CONTRASSEGNO AL NOSTRO CORRIERE PRIVATO (STOP ALLE SPEDIZIONI CON CORRIERI ESPRESSI) PER IL SUD ITALIA"²⁸.

19. Non sono pervenute segnalazioni con riferimento ad acquisti effettuati dai consumatori a partire da agosto 2024, ovvero successivamente alle descritte modifiche nelle modalità di pagamento e consegna dei beni venduti sul sito *internet ilrinnovato.it*. Continuano, tuttavia, a pervenire segnalazioni relative ad acquisti effettuati in data antecedente al mese di agosto 2024 per i quali non sono stati ancora effettuati i relativi rimborsi a esito di mancata consegna²⁹ o di consegna di un bene difforme da quello acquistato e pagato³⁰.

V. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

20. Secondo quanto sostenuto dal Professionista, la responsabilità per la mancata o ritardata consegna dei prodotti e per i ritardati o mancati rimborsi sarebbe di volta in volta riconducibile a disguidi occasionali, alle condotte del corriere incaricato o a negligenze dei consumatori³¹.

21. GPS afferma di aver rimborsato parte dei consumatori interessati da pregressi episodi di mancata consegna o di consegna di beni difformi da quelli prospettati: nel periodo gennaio/luglio 2024 avrebbe, infatti, rimborsato circa 160 consumatori per un controvalore di circa 160.000 euro³². Il Professionista dichiara, altresì, che si starebbe adoperando attivamente per effettuare ulteriori rimborsi, compatibilmente con la liquidità a disposizione³³.

²² [Cfr. segnalazioni prot. 0039812 del 16/4/2024, prot. 0040868 del 19/4/2024.]

²³ [Cfr. segnalazione del 5 agosto 2024 prot.76397, verbale di audizione del 25 settembre (prot. 87884), informazioni inviate da GPS l'11 ottobre 2024 (prot. 92729) e dal segnalante il 24 ottobre 2024 (prot. 96407).]

²⁴ [Cfr. verbale di audizione del 25 settembre (prot. 87884), verbale di accertamento ispettivo presso GPS del 3 luglio 2024 e presso Rinonew Srl del 3 luglio 2024.]

²⁵ [Cfr. da ultimo comunicazione dell'11 ottobre 2024 prot. 92729 con cui il Professionista informa che il 18 febbraio 2025 si terrà la prossima udienza per la causa civile contro Bartolini.]

²⁶ [Cfr. verbale di accertamento ispettivo presso GPS del 3 luglio 2024 e presso Rinonew Srl del 3 luglio 2024, verbale di audizione del 25 settembre (prot. 87884).]

²⁷ [Cfr. informazioni pervenute il 28 ottobre 2024 (prot. 97034).]

²⁸ [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 20 novembre 2024.]

²⁹ [Cfr., ad esempio, segnalazione del 22 ottobre 2024 prot. 95078, integrata l'11/11/2024 (prot. 100368) relativa alla mancata ricezione del bene acquistato il 30 aprile 2024 e al mancato rimborso di quanto pagato dal consumatore.]

³⁰ [Cfr., ad esempio, segnalazione del 23 settembre 2024 prot. 87340 relativa alla ricezione di un televisore difettoso acquistato il 16 luglio 2024 per il quale non è stato ricevuto un rimborso.]

³¹ [Cfr. comunicazioni del 1° febbraio 2024 in riscontro alla richiesta dell'Autorità del 31 gennaio 2024 (prot. 17655 del 31/1/2024) di fornire informazioni in merito ai reclami ricevuti a partire dal gennaio 2024, verbale di audizione del 25 settembre 2024 prot. 87884, verbale di accertamento ispettivo presso GPS del 3 luglio 2024 e presso Rinonew S.r.l. del 3 luglio 2024.]

³² [Cfr. doc. Allegato al documento dell'11 ottobre 2024 prot. 92729.]

³³ [Cfr. verbale di audizione del 25 settembre 2024 prot. 87884.]

VI. VALUTAZIONI

22. Il provvedimento di avvio del procedimento contesta a GPS condotte riconducibili alla gestione della fase successiva all'acquisto *online*, ovvero la mancata o ritardata consegna dei prodotti venduti e ostacoli al diritto dei consumatori al rimborso.

23. Alla luce delle risultanze istruttorie tali condotte risultano confermate e si ritiene che GPS abbia reiterato la pratica commerciale sub B), già accertata dall'Autorità con la delibera del 18 ottobre 2022, n. 30348.

24. Dagli elementi in atti emergono, infatti, numerosi episodi di mancata o ritardata consegna da parte del Professionista di beni pagati dai consumatori, di mancato o ritardato rimborso conseguente a tale evenienza oppure conseguente alla ricezione di un prodotto difettoso o differente rispetto a quello pagato.

25. Sebbene il Professionista imputi tali episodi a disguidi occasionali, a condotte negligenti dei consumatori o dei corrieri incaricati, la cospicua ricezione di denunce di clienti, che rappresentano in modo puntuale le condotte di GPS in esame, induce a ritenere che queste non fossero riconducibili ad anomalie episodiche, ma a lacune strutturali nelle modalità con cui il Professionista esercitava la propria attività d'impresa. Inoltre, in alcuni casi, gli elementi in atti non confermano quanto sostenuto in punto di fatto dal Professionista.

26. Le scelte organizzative da ultimo adottate e le iniziative intraprese da GPS, riguardanti sia la fase del pagamento (che avverrà solo alla consegna dell'ordine), sia la fase di trasporto e consegna (che sarà gestita dal professionista stesso), incidendo su elementi strutturali del processo di gestione degli ordini, appaiono in grado di assicurare la parziale interruzione delle condotte contestate. Invero, le segnalazioni in atti riguardano acquisti effettuati dai consumatori prima dell'agosto 2024, ovvero prima dell'adozione delle richiamate modifiche organizzative. Allo stato il Professionista, che ha già effettuato rimborsi per un controvalore di circa 160.000 euro nel periodo gennaio-luglio 2024³⁴, risulta dover completare i rimborsi richiesti da numerosi consumatori e si starebbe adoperando in tal senso, compatibilmente con la liquidità a disposizione.

27. Per quanto esposto, si ritiene che le condotte di GPS integrino una inottemperanza alla citata delibera dell'Autorità del 18 ottobre 2022, n. 30348, con riguardo alla pratica commerciale scorretta sub B), in violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

28. 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 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

29. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, 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.

30. La gravità della violazione va apprezzata con riguardo allo strumento utilizzato dal professionista per la vendita dei beni, cioè un sito di *e-commerce*, e alla natura delle condotte, idonee ad arrecare un pregiudizio patrimoniale almeno pari al valore dei prodotti non consegnati e non rimborsati.

31. Con riguardo alla dimensione del professionista, GPS ha dichiarato di aver realizzato nel 2023 un fatturato di circa 120.000 euro, conseguendo un utile di circa 32.000 euro.

32. Va altresì considerato che GPS ha adottato una serie di iniziative organizzative, riguardanti sia la fase del pagamento (che avviene ora solo alla consegna dell'ordine), sia la fase di trasporto e consegna (che viene ora direttamente gestita dal professionista), idonee a incidere positivamente su elementi strutturali del processo di gestione degli ordini, tant'è che non sono pervenute richieste di intervento relative ad acquisti successivi.

33. In relazione alla durata, dagli elementi in atti emerge che la pratica commerciale sanzionata con il provvedimento principale è stata reiterata da GPS almeno a partire da gennaio 2024. Essa va considerata parzialmente cessata in ragione dell'implementazione delle misure organizzative migliorative sopra descritte e dell'attivazione del professionista per procedere ai rimborsi. La pratica è ancora in corso con riguardo al completamento dei rimborsi dovuti.

34. Sulla base dell'insieme di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a GPS Italia S.r.l. nella misura di 90.000 € (novantamila euro).

Tuttavia, nel caso di specie, in considerazione del notevole ridimensionamento delle condizioni economiche del professionista rispetto alla data di adozione della delibera del 18 ottobre 2022, n. 30348, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 10.000 € (diecimila euro).

35. Pertanto, l'importo finale della sanzione è di 10.000 € (diecimila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

³⁴ [Cfr. doc. Allegato al documento dell'11 ottobre 2024 prot. 92729.]

DELIBERA

a) che il comportamento della società GPS ITALIA S.r.l., consistito nell'aver violato la delibera del 18 ottobre 2022, n. 30348, con riferimento alla pratica sub B), costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società GPS ITALIA S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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. 689/1981, 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.

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