

PS12502 - LE STYLE DE PARIS-VENDITE ONLINE

Allegato al provvedimento n. 30883

Allegato 1

FORMULARIO CONSOLIDATO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO

PS12502

2. PARTI DEL PROCEDIMENTO

Le Style de Paris s.r.l.s., in persona del legale rappr.te p.t., [omissis];

3. FATTISPECIE CONTESTATA

In data 18.05.2023, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM" o "Autorità") ha avviato un'istruttoria volta a verificare se Le Style de Paris s.r.l.s. ("Le Style de Paris" o "Società") abbia violato alcune norme del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo") nell'esercizio della propria attività di abbigliamento e accessori donna *online*.

In particolare, secondo quanto ipotizzato nel provvedimento di avvio ("Provvedimento di Avvio"), la Società, a partire da Gennaio 2023, avrebbe posto in essere, nell'offerta di prodotti on-line per il tramite del Sito, condotte commerciali consistenti:

- (i) nel mancato rispetto dei tempi di consegna;
- (ii) nell'omessa consegna dei prodotti ordinati e regolarmente pagati;
- (iii) nell'omesso rimborso del corrispettivo a fronte dell'annullamento dell'ordine o del recesso del consumatore;
- (iv) nell'inadeguata prestazione di assistenza post-vendita;
- (v) nell'assenza nel sito di alcune informazioni quali l'indicazione dell'identità del professionista, l'indirizzo geografico dove è stabilito, il numero telefonico, l'indirizzo di posta elettronica, l'informativa sulla modalità di esercizio del diritto di recesso ed il relativo modulo, il meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso e le condizioni per accedervi (ODR) nonché la corretta indicazione del foro competente in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 del Codice del Consumo;

4. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

Nella memoria depositata in data 15.06.2023 ed in quelle depositate il 10.07.2023 ed il 13.07.2023, cui si fa integrale rinvio, Le Style de Paris s.r.l.s. ha sottolineato la piena legittimità della propria condotta, da sempre ispirata al pieno rispetto della disciplina a tutela del consumatore. Seppur fermamente convinta di aver agito in maniera assolutamente legittima e senza fare acquiescenza alcuna rispetto agli addebiti contestati, al fine di ottenere una rapida definizione del procedimento e a dimostrazione del proprio contegno collaborativo, nelle predette memorie la Società ha presentato, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, degli impegni che facciano venir meno i profili di illiceità ipotizzati dall'Autorità.

Per tali impegni, vengono qui rappresentati, in via di consolidamento, al fine di poterli porre all'attenzione dell'On.le Autorità, a definizione del procedimento, senza l'applicazione di sanzioni.

IMPEGNO n.1

La Società, in ordine alla esistenza di prodotti disponibili ed ai tempi di consegna, ha già modificato la terminologia utilizzata che è *on-line*.

Al fine di dare immediatezza e cognizione piena al consumatore circa la effettiva disponibilità del bene acquistabile, nel solco di quanto sostenuto da Codesta Autorità, si è già attuato il seguente correttivo:

- i prodotti descritti con la esplicita locuzione "***pronta consegna***" (locuzione apposta con un colore verde) sono i prodotti disponibili, ovvero quelli nella giuridica disponibilità del Professionista, presenti fisicamente nel proprio magazzino di Napoli e spediti da tale magazzino da Le Style de Paris, come espressamente indicato (cfr. *www.lestyledeparis.com* e, *inter alia*, percorso: <https://www.lestyledeparis.com/collections/prodotti-in-promozione/products/tailleur-donna-giacca-pantalone-tasche-bottoni>).

Per tali prodotti, poi, al fine di dare al consumatore la immediatezza e la contemporaneità anche dell'informazione sulla consegna, è indicato, anche con un simbolo grafico esplicito (*carrello, camion, posizione del destinatario*), il percorso dalla partenza alla consegna con i 3 passaggi: ***Ordina ora*** (con la data – giorno e mese - in cui è possibile ordinare il bene che corrisponde a quello di visualizzazione del prodotto in vetrina), ***Spedito***

(con la data, in un range massimo di 48 ore dall'acquisto, necessarie anche per confezionare il prodotto, in cui il bene viene spedito), Consegna (il range temporale, con indicazione del giorno e del mese, in cui il prodotto è consegnato al domicilio in caso di acquisto): rispetto a tale ultima voce, al fine di evitare ritardi legati alla logistica ed al trasporto, alla luce anche della destinazione del consumatore, il Professionista ha inteso indicare un termine leggermente più ampio per la consegna, a maggior tutela del consumatore ed a svantaggio anche dello stretto interesse commerciale aziendale, al fine di poter fornire *ab origine* al consumatore che potrebbe essere interessato a quel bene (una maglietta, una tuta, un accessorio) la certezza sulla data di consegna (in funzione dei tempi previsti dai contratti con gli spedizionieri e la logistica, anche ove intervenisse qualche rallentamento per cause di forza maggiore o per un aggravio di ordini); di talché, tenendo conto dei tempi previsti dai contratti di trasporto e dalle medie statistiche (anche rispetto ai siti di consegna e spedizione), il prodotto verrà ragionevolmente consegnato anche prima della data ultima del range di consegna previsto, con maggiore soddisfazione dell'acquirente;

- i prodotti descritti con la esplicita locuzione "ordinabili" (locuzione apposta con un colore giallo/oro e con diversa grafica) e la specifica indicazione: "*spedito da un partner di Le Style de Paris*" sono i prodotti nella giuridica disponibilità del Professionista, ma non presenti fisicamente nel proprio magazzino di Napoli e spediti, quindi, da un partner di Le Style de Paris (cfr. www.lestyledeparis.com e, inter alia, percorso: <https://www.lestyledeparis.com/collections/new-collection/products/abito-donna-lungo-monospalla-bretella-fiocco-bicolore-stampa-morbido-casual-easy>).

Anche per tali prodotti, poi, al fine di dare al consumatore la immediatezza e contemporaneità anche dell'informazione sulla consegna, è indicato, anche con un simbolo grafico esplicito (*carrello, camion, posizione del destinatario*), il percorso dalla partenza alla consegna con i 3 passaggi: Ordina ora (con la data – giorno e mese - in cui è possibile ordinare il bene che corrisponde a quello di visualizzazione del prodotto in vetrina), Spedito (con la data, in un range massimo di 48 ore dall'acquisto, necessarie anche per confezionare il prodotto, in cui il bene viene spedito), Consegna (il range temporale, con indicazione del giorno e del mese, in cui il prodotto è consegnato al domicilio in caso di acquisto): rispetto a tale ultima voce, al fine di evitare ritardi legati alla logistica ed al trasporto, alla luce anche

della destinazione del consumatore, il Professionista ha inteso indicare un termine leggermente più ampio per la consegna, a maggior tutela del consumatore ed a svantaggio anche dello stretto interesse commerciale aziendale, al fine di poter fornire *ab origine* al consumatore che potrebbe essere interessato a quel bene (una maglietta, una tuta, un accessorio) la certezza sulla data di consegna (in funzione dei tempi previsti dai contratti con gli spedizionieri e la logistica, anche ove intervenisse qualche rallentamento per cause di forza maggiore o per un aggravio di ordini); di talché, tenendo conto dei tempi previsti dai contratti di trasporto e dalle medie statistiche (anche rispetto ai siti di consegna e spedizione), il prodotto verrà ragionevolmente consegnato anche prima della data ultima del range di consegna previsto, con maggiore soddisfazione dell'acquirente.

Quanto alle prime due tipologie (*pronta consegna* e *ordinabili*), al fine di rendere ancor più favorevole per il consumatore la fase di addebito del prezzo, si è provveduto ad implementare **il sistema di pagamento** in uso **Shopify Payments** nei seguenti termini:

- lo stato del pagamento è unicamente autorizzato al check-out (ovvero all'ordine) e viene acquisito (addebitato) solo quando l'ordine viene evaso e sempre che ciò accada prima della fine del periodo di autorizzazione di pagamento. La data di evasione corrisponde a quella di partenza del bene.

In sintesi, allorché il consumatore decide di acquistare il prodotto, l'importo relativo all'acquisto viene solo bloccato sulla carta di credito, senza alcun addebito, per un tempo massimo (previsto dal sistema in uso); solo alla data della evasione dell'ordine le somme vengono effettivamente addebitate al consumatore (fermi i diversi e più lunghi tempi di accredito delle predette somme al Professionista che li riceverà non prima di ulteriori 6-7 giorni dall'addebito, come già detto in memoria).

Tale modalità è già attiva mediante modifica delle impostazioni per i pagamenti del sistema in uso Shopify Payments. La procedura di autorizzazione iniziale verifica che la carta di credito sia valida e che la carta contenga fondi sufficienti per la transazione. Il periodo di autorizzazione terminerà dopo un certo lasso di tempo. La durata del periodo di autorizzazione dipende dal gestore dei pagamenti con carta di credito ed oltre tale termine non è possibile più acquisire il pagamento. Shopify Payments prevede un periodo di

autorizzazione di 7 giorni. Resta ferma, invece, la impossibilità anche del solo addebito delle somme per i *pre-ordini* per i quali sarà solo possibile, come chiarito, richiedere al Professionista la verifica del prodotto e solo all'esito della individuazione di disponibilità del prodotto e dei termini di consegna sarà possibile – se del caso e nella libera determinazione del consumatore – decidere di procedere all'acquisto.

Tali impegni sono già in essere.

IMPEGNO n.2

La Società, in ordine ai tempi di consegna, fermo quanto già presente in sito e detto sub a), si impegna a elaborare ed evadere gli ordini nel range di circa 15-17 giorni, riducendo di circa 3-5 giorni i tempi medi attuali; tale impegno potrà essere attuato entro il termine massimo di 2 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni;

IMPEGNO n.3

La Società, quanto al tracking, fermo quanto già presente in sito, si impegna a concordare con i corrieri la possibilità di integrare la consegna anche nei giorni festivi e prefestivi. Una volta evaso l'ordine, alla cliente arriverà una notifica di spedizione sull'e-mail o attraverso un SMS a secondo del contatto fornito, con un codice di tracciabilità in cui si ha la possibilità di verificare tutti gli eventi relativi alla spedizione, dalla trasmissione dei dati, all'avvenuta consegna, ed avere sempre un riferimento geografico (ciò, invero, è elemento di tracciabilità già in uso); tale impegno potrà essere attuato entro il termine massimo di 2 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni;

IMPEGNO n.4

La Società, quanto ai rimborsi ed all'assistenza clienti e post-vendita, fermo quanto già presente in sito e sopra dedotto, ha già avviato il processo di implementazione con una ulteriore piattaforma di supporto clienti: "Zendesk", leader nel settore specialistico (con oltre 100.000 aziende clienti). Quest'ultima aumenterà la soddisfazione dei clienti e la produttività degli agenti, su qualsiasi scala. Le interazioni con i clienti risiederanno in un'unica interfaccia con funzionalità come widget Web, risposteH ai ticket attraverso il sistema di ticketing, il centro assistenza, il forum della community, i messaggi e le

discussioni. Tale iniziativa è stata già avviata, con l'acquisto e la sottoscrizione dei contratti e delle prestazioni richieste, come da documentazione già in atti.

Il processo di gestione dei reclami verrà, dunque, fortemente migliorato attraverso l'identificazione di un team dedicato e di strumenti anche software specialistici che opererà in maniera omogenea e conforme a livello di processo, di utilizzo dei tool e di proposte di soluzioni verso i clienti. Più in dettaglio, il team dovrà in ogni caso garantire che – entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo – almeno il 70-100% dei clienti reclamanti riceva un riscontro e una prima proposta di soluzione del problema sollevato. Tale percentuale tiene necessariamente conto della possibilità che in certi periodi dell'anno possano registrarsi picchi di richieste di assistenza o che taluni reclami possano porre questioni particolarmente complesse che richiedano un maggiore approfondimento da parte della Società. Il team sarà adeguatamente formato in modo da garantire un'assistenza esaustiva ai clienti, con particolare attenzione alle varie fasi in cui si snoda il processo di vendita e agli oneri che – anche alla luce del presente set di impegni – fanno capo alla Società. Il sistema gestionale verrà configurato per canalizzare a tali specialisti i reclami in base alla categoria e al canale commerciale di provenienza e – per garantire la qualità delle risposte da dare al cliente – verranno individuate le casistiche più ricorrenti di reclami e definiti ove possibile testi standardizzati di risposta. Tale impegno, fermo quanto già in essere, potrà essere attuato progressivamente entro il termine massimo di 2 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni;

IMPEGNO n.5

La Società quanto alle informazioni sul sito: in esso sono già presenti il nominativo e la denominazione della Società nonché la partita iva e le mail; la Società ha già aggiunto anche l'indirizzo geografico della sede in cui la Società è stabilita ed un recapito telefonico.

Era ed è già presente l'informativa sulla modalità di esercizio del diritto di recesso ed il relativo modulo, il meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso e le condizioni per accedervi (ODR) nonché la corretta indicazione del foro competente. Inoltre, la Società al fine di favorire la risoluzione alternativa delle controversie ed al fine di contribuire in maniera effettiva al corretto funzionamento del mercato interno e migliorare la fiducia dei

consumatori nel mercato, intende dare seguito e valorizzazione alla direttiva europea sulle Alternative Dispute Resolution (ADR) ed al Regolamento (UE) n. 524/20013; Essa, dunque, si impegna ad offrire ai consumatori la possibilità di risolvere le eventuali controversie in maniera semplice, rapida ed economica con possibilità di accesso alle procedure ADR. Al consumatore, dunque, verrà evidenziato sul sito, per facilitarne l'accesso, a far data da Settembre 2023, che potrà collegarsi alla piattaforma telematica ODR, gestita dalla Commissione europea, raggiungibile all'indirizzo <https://webgate.ec.europa.eu/odr>; una volta collegati possono scegliere l'organismo a cui rivolgersi per risolvere la controversia e attivare la relativa procedura, tale impegno potrà essere attuato entro il termine massimo di 2 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

IMPEGNO n.6

Le Style de Paris s.r.l.s. si impegna ad inserire nel proprio sito internet una ulteriore pagina volta ad illustrare agli utenti le modalità di funzionamento del processo di vendita; in particolare, il Professionista inserirà nella pagina "Assistenza Clienti", accessibile dalla homepage, la dicitura "Per maggiori informazioni sulle disponibilità dei prodotti e sui tempi di consegna clicca qui" che rinvia l'utente ad una landing page in cui sono forniti maggiori dettagli in merito al modello di business della Società e alle diverse fasi in cui si snoda il processo di vendita dei prodotti e di consegna. Nella stessa pagina, la Società illustrerà al cliente le modalità e le tempistiche con cui viene determinata la consegna, la possibilità che la stessa possa variare per esigenze del fornitore e alla luce del contesto di mercato di riferimento, i sistemi di monitoraggio della Società e le modalità con cui verranno comunicati alla clientela eventuali aggiornamenti. Tale impegno potrà essere attuato entro il termine massimo di 2 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

IMPEGNO n.7

Le Style de Paris s.r.l., ad integrazione di quanto già in corso d'opera con la previsione sub d) si impegna a prevedere una gestione sempre più puntuale ed efficace del flusso di comunicazione e assistenza clienti. In particolare, la Società rinforzerà la propria struttura dedicata alla gestione delle richieste di assistenza post-vendita provenienti dai propri clienti

attraverso la creazione di un team dedicato a coloro che hanno effettuato un ordine e sono in attesa di ricevere il bene, per fornire l'assistenza necessaria in questa fase del processo di vendita e rispondere a ogni eventuale richiesta di informazioni relativa allo stato dell'ordine oltre ai sistemi di tracciabilità già descritti e presenti. Questo team verrà appositamente formato per rispondere in modo completo ed esaustivo a tutte le richieste che gli perverranno e sarà a disposizione dei clienti dal lunedì al venerdì (tra le 09:30 e le 13:30) ad un numero dedicato che verrà pubblicato sul sito per l'assistenza clienti. Fuori da questi orari, sarà comunque attivo un sistema di risposta automatica che comunicherà al cliente le fasce orarie in cui poter contattare il servizio di assistenza clienti. Al fine di garantire il miglior apporto collaborativo. La Società modulerà i meccanismi premiali per i dipendenti addetti all'assistenza clienti legandoli alle loro performance e alla "qualità" del processo (tenuto conto, ad esempio, della partecipazione agli eventi formativi, dell'aver superato con successo i test di verifica sottoposti alla fine della giornata formativa, del numero di reclami fondati, dei riscontri alle richieste di assistenza clienti, etc.): tale impegno, fermo quanto già in corso, potrà essere attuato entro 2 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

IMPEGNO n.8

Le Style de Paris s.r.l. si impegna, entro 30 giorni dalla comunicazione della chiusura del Procedimento *ex art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento*, a dare evidenza, all'interno del proprio sito *internet*, di tutti gli Impegni assunti dinanzi a codesta Autorità, con modalità grafiche chiare e intuitive.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A SUPERARE LE CONTESTAZIONI OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

Pur essendo fermamente convinta dell'assoluta infondatezza delle contestazioni oggetto del Provvedimento, la Società prende atto delle preoccupazioni sollevate dall'AGCM e ritiene che esse possano essere senz'altro superate dagli impegni proposti nella sezione precedente, in modo da consentire la conclusione del procedimento con una decisione di accoglimento degli impegni e senza l'accertamento di alcuna infrazione.

Le misure già assunte, il comportamento serbato dalla Società anche in sede di attività istruttoria, e quelle ulteriori proposte, infatti, sono idonee a superare i profili di scorrettezza oggetto del presente procedimento e ad elidere qualsiasi riserva dell’Autorità rispetto alle condotte asseritamente scorrette addebitate alla Società, rinviando alle memorie ed ai documenti depositati.

I tempi di attuazione degli impegni ancora non avviati sono strettissimi e tutti entro due mesi.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, si auspica dunque che codesta Autorità possa chiudere il Procedimento nei confronti di Le Style de Paris s.r.l.s. ex art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Si precisa, infine, che il caso di cui si discute presenta indubbiamente tutte le caratteristiche e gli elementi che rendono ammissibile la presentazione di impegni in quanto le condotte cui essi si riferiscono non presentano i caratteri della “*manifesta scorrettezza e gravità*” alla luce di quanto evidenziato nelle memorie e nei documenti in atti, non rientrando, peraltro, nelle previsioni di cui agli art. 23 e 36 Codice Consumo.

Con osservanza.

Napoli, 14 Settembre 2023

Le Style de Paris s.r.l.s.

[OMISSIS]

[OMISSIS]