

PS11948 - MONDO CONVENIENZA-PROBLEMI VARI

Provvedimento n. 29950

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 dicembre 2021;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

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

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" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento dell'8 giugno 2021, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso Iris Mobili S.r.l., MC Services S.c.r.l. e Mondo Convenienza Holding S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento comunicato il 14 e il 19 ottobre 2021, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti a fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento ed espletare gli adempimenti procedurali richiesti per la sua conclusione;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Iris Mobili S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, *lett. b*), del Codice del Consumo. La società, controllata da Mondo Convenienza Holding S.p.A., è attiva nella vendita al dettaglio e all'ingrosso di mobili, elettrodomestici ed altri complementi per l'arredo.

2. MC Services S.c.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, *lett. b*), del Codice del Consumo. La società, controllata per il tramite di Iris Mobili S.r.l. da Mondo Convenienza Holding S.p.A., è una società consortile attiva nell'erogazione di servizi di natura tecnico-organizzativa relativi alla produzione e commercializzazione di prodotti di arredamento e per la casa a favore delle società del gruppo Mondo Convenienza. Essa è inoltre titolare del sito *internet* del gruppo Mondo Convenienza, www.mondoconv.it.

3. Alice Sabatini e Yuri Storniolo in qualità di consumatori segnalanti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

4. Il procedimento concerne le seguenti condotte, realizzate tramite la rete vendita del professionista e il sito www.mondoconv.it: *(i)* la diffusione di informazioni sul servizio "Trasporto e montaggio" che lascerebbero intendere, contrariamente al vero, che esso include il montaggio degli elettrodomestici da incasso; *(ii)* la diffusione di informazioni circa la disponibilità di alcuni prodotti, che non risulta immediata, e i tempi di consegna che per conseguenza sono ritardati; *(iii)* la mancata o inadeguata prestazione dell'assistenza post vendita e l'ingiustificato rifiuto di applicare le condizioni contrattuali del servizio "Consegna gold".

Il periodo interessato dal procedimento parte dal 1° settembre 2020.

Le condotte descritte *sub (i)* e *(ii)* avrebbero indotto in errore e limitato la libertà di scelta dei consumatori attraverso la diffusione di informazioni ingannevoli e omissive su servizio di "Trasporto e montaggio", disponibilità e tempi di consegna di diversi prodotti, violando, nel contempo, la disciplina sulla consegna prevista nel Codice del Consumo. In proposito, i tempi di consegna costituiscono un elemento determinante per le scelte d'acquisto dei consumatori. La condotta *sub (iii)* avrebbe limitato la libertà di scelta dei consumatori ostacolando l'esercizio dei loro diritti contrattuali.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

5. In data 15 giugno 2021, secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di numerosi consumatori pervenute da settembre 2020, è stato avviato nei confronti di Iris Mobili S.r.l. e MC Services S.c.r.l. (nel prosieguo, cumulativamente, "Mondo Convenienza" o "il professionista") il procedimento istruttorio PS11948 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25 e 61 del Codice del Consumo¹. Nella

¹ [Cfr. rispettivamente i protocolli nn. 52341 e 52342.]

medesima data sono stati condotti accertamenti ispettivi presso la sede delle Società parti del procedimento e di Mondo Convenienza Holding S.p.A., società capogruppo.

6. Il professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 2 luglio 2021.

7. Il professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto argomentazioni difensive con note rispettivamente pervenute in data 21 e 26 luglio 2021².

8. In data 30 luglio 2021, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrati in data 23 e 28 settembre 2021³. Una versione consolidata degli impegni è stata depositata in data 18 ottobre 2021⁴.

9. In data 9 agosto 2021 è stata accolta l'istanza di partecipazione al procedimento ex articolo 10 del Regolamento di un consumatore.

10. In data settembre 6 settembre 2021 il professionista è stato sentito in audizione.

11. In data 5 novembre 2021 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁵.

12. In data 16 novembre 2021 è stato richiesto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni⁶, che lo ha reso il successivo 14 dicembre 2021⁷.

2) Gli elementi acquisiti

13. In base alle evidenze ispettive, l'indicazione sul sito del professionista di una data di disponibilità riguarda i soli prodotti gestiti a scorta, che possono essere indicati come immediatamente disponibili oppure disponibili da una determinata data. Risulta, inoltre, che il professionista utilizza tre modalità di consegna: (i) ritiro in magazzino da parte del cliente; (ii) consegna al piano stradale (possibile con corriere solo per le vendite *online*) e (iii) "trasporto e montaggio" (a cura di terzi trasportatori)⁸.

14. Gli esiti dell'attività ispettiva hanno evidenziato la consapevolezza del professionista sugli ipotizzati disservizi all'origine delle condotte contestate in avvio, con particolare riferimento alla non disponibilità dei prodotti e ai conseguenti ritardi nella consegna. Inoltre, in base alle dichiarazioni di Mondo Convenienza, il servizio "Trasporto e montaggio" per gli elettrodomestici di ricambio (acquistati in sostituzione di quelli già in possesso del consumatore) comprende la sola consegna al piano.

15. Nella memoria difensiva e nelle considerazioni sugli impegni, il professionista fa presente che la pratica contestata in avvio dovrebbe essere valutata alla luce delle seguenti circostanze.

(i) Dovrebbe essere anzitutto considerato il volume di vendite davvero rilevante realizzato dal professionista nel 2020, per cui sarebbe "del tutto fisiologico che su un numero così straordinariamente importante di contratti - molti dei quali [...] non sono standardizzati bensì personalizzati [...] vi possano essere alcune criticità".

(ii) Le condotte contestate andrebbero valutate tenendo conto del contesto straordinario della pandemia che ha impattato sul professionista, il quale "si rifornisce in toto della merce venduta [...] da fornitori esterni" obbligati in alcuni periodi alla chiusura totale; analoghe considerazioni valgono per le personalizzazioni dei beni acquistati dai consumatori e per il servizio di trasporto e montaggio. Dunque, le chiusure di negozi e magazzini nei mesi di marzo-maggio 2020 avrebbero creato "code di lavorazione da smaltire nei mesi successivi, con tutte le difficoltà a evadere picchi di ordinativi in periodi, comunque, caratterizzati da situazioni anomale di lavoro". Inoltre, il professionista si sarebbe trovato ad affrontare altri problemi come il difficile reperimento di *container* per il trasporto, ostacoli nello sdoganamento, la temporanea chiusura del canale di Suez e la ripresa dell'epidemia in Cina.

(iii) Il professionista fa altresì notare che su tale straordinaria situazione avrebbe ulteriormente influito "l'inatteso aumento dei volumi di vendita" dopo le riaperture di maggio 2020.

(iv) Rileverebbe poi il modello di *business* del professionista, che "non ha alcun interesse ad essere inefficiente in fase di consegna poiché [...] al momento dell'ordine, il cliente non deve pagare l'intero corrispettivo, bensì soltanto una *caparra*", normalmente in ipotesi di acquisti superiori a 1.000 euro.

16. Riguardo alle singole contestazioni di cui alla comunicazione di avvio, Mondo Convenienza ha fatto le seguenti osservazioni.

(i) Quasi la totalità delle consegne riferibili al periodo contestato è avvenuta entro 30 giorni dall'acquisto o entro 30 giorni dal termine di consegna convenuto.

² [Cfr. rispettivamente i protocolli nn. 60530 e 61801.]

³ [Cfr. rispettivamente i protocolli nn. 63123, 73250 e 74373.]

⁴ [Cfr. prot. n. 79227 e in versione accessibile ai terzi, nella medesima data, prot. 79305.]

⁵ [Cfr. prott. nn. 83584 e 83587.]

⁶ [Cfr. prot. n. 86065.]

⁷ [Cfr. prot. n. 92424.]

⁸ [In proposito le condizioni di vendita (art. 6), anche con riferimento a quelle on line e tramite comunicazioni telefoniche affermano che "Il servizio di trasporto e montaggio viene fornito su richiesta e affidato a terzi appositamente incaricati".]

(ii) Nonostante il periodo pandemico, solo il 3,7% degli oltre 74.500 contratti Consegna Gold stipulati nel periodo 1° settembre 2020 - 30 aprile 2021 sono stati eseguiti in ritardo, cioè al di fuori della fascia oraria dei 60 minuti indicati dal cliente. In proposito, nel medesimo periodo le richieste di assistenza su tale servizio sarebbero state 88 e di esse solo 13 avrebbero riguardato rimborsi.

3) Gli impegni del professionista

17. Come sopra indicato, il professionista ha presentato una proposta di impegni in data 30 luglio 2021, integrati in data 23 e 28 settembre 2021, e pervenuti all'Autorità in versione consolidata il 18 ottobre 2021.

18. La proposta in versione consolidata è articolata nei seguenti punti.

(a) Impegno sulla trasparenza informativa del servizio "Trasporto e montaggio"

19. Il professionista si impegna a indicare, con adeguata evidenza, nel proprio sito (<https://www.mondoconv.it/consegna-montaggio/trasporto-e-montaggio>) che: (i) il servizio "Trasporto e montaggio" non include l'allaccio alle utenze, servizio specializzato che può essere acquistato separatamente; (ii) l'acquisto dei soli elettrodomestici non include il montaggio nella cucina pre-esistente o reperita autonomamente dal cliente, ma solo la consegna al piano. Mondo Convenienza ha già parzialmente attuato detto impegno mediante la modifica dei contenuti della pagina internet sopra indicata. Inoltre, il professionista precisa che le condizioni di vendita saranno coerentemente modificate⁹.

(b) Impegno relativo al servizio "Consegna Gold"

20. In caso di mancato rispetto della fascia oraria concordata, per causa imputabile a sé o ai suoi *partner*, inclusi gli spedizionieri, il professionista abbuonerà il sovrapprezzo per la "Consegna Gold" (€19) e riconoscerà al consumatore un ulteriore importo di pari valore (per un beneficio pari complessivamente a €38).

21. Inoltre, in caso di acquisto di detto servizio e di consegna parziale imputabile a Mondo Convenienza o ai suoi *partner*, il consumatore beneficerà gratuitamente della "Consegna Gold" anche per i successivi appuntamenti necessari a completare l'installazione dei prodotti. In caso di mancato rispetto della fascia oraria concordata per i successivi appuntamenti, il cliente avrà diritto all'importo di €38.

22. Nelle ipotesi sopra descritte, il professionista procederà alla compensazione con la somma residua dovuta, oppure, ove il cliente abbia versato l'intero importo o il saldo residuo sia insufficiente, in alternativa al rilascio di un *voucher*, il consumatore potrà chiedere la restituzione dell'importo versato e l'accredito dell'ulteriore somma mediante bonifico bancario.

23. Tali diritti saranno indicati con evidenza nella sezione del sito *web* ove è descritta la "Consegna Gold" (<https://www.mondoconv.it/consegna-montaggio/trasporto-e-montaggio>) e il consumatore sarà reso edotto di essi, tramite *e-mail*, *sms* o telefono, in ipotesi di consegna parziale e ritardo.

(c) Impegno relativo alla trasparenza del sito web

24. Mondo Convenienza introdurrà, entro 3 mesi dall'eventuale approvazione degli impegni, le seguenti modifiche nella struttura del sito, finalizzate a mettere a disposizione del consumatore maggiori informazioni.

25. Non solo prima della "chiusura del carrello" ma già al momento di visionare il mobile/l'articolo che lo interessa, il cliente vedrà, una volta inserito il CAP, almeno le seguenti informazioni: (i) disponibilità del prodotto in magazzino (data = oggi) o necessità di eventuale realizzazione e/o personalizzazione "in approvvigionamento" (data > oggi); (ii) procedure di gestione degli ordini in base alla scelta dell'utente (consegna a domicilio con trasporto e montaggio, corriere, ritiro in magazzino); (iii) informazioni sulle principali caratteristiche dei servizi "Trasporto e montaggio" e "Consegna Gold"; (iv) indicazione dei canali di *customer-care* e della sezione "fai da te", dove la consegna può essere gestita in autonomia.

26. Inoltre, per dare una più precisa informazione sulla data di disponibilità del prodotto prima dell'acquisto, la procedura *web* inviterà il cliente ad inserire il CAP di destinazione della consegna per identificare il magazzino di partenza.

27. Il professionista potenzierà il proprio sistema di monitoraggio, verificando giornalmente l'effettiva disponibilità dei prodotti che risultano sul sito come immediatamente disponibili, ad esclusione di quelli per cui l'utente ha richiesto personalizzazioni.

28. Infine, il professionista pubblicherà sul proprio sito, tramite un *link* facilmente accessibile dalla *homepage* intitolato "Impegni con AGCM: sintesi", una sintesi degli impegni, con particolare riferimento a quelli riguardanti i consumatori. In data 18 ottobre 2021, il professionista ha inviato una versione consolidata del citato testo (cfr. la "Sintesi degli Impegni destinata alla pubblicazione sul sito web della Società -ALLEGATO al Formulario degli Impegni (punto C.3)")¹⁰, che costituisce parte integrante degli impegni.

⁹ [Il §6 delle condizioni di vendita sarà integrato come segue: "Resta inteso che, in caso di acquisto degli elettrodomestici, il servizio 'Trasporto e montaggio' non include mai l'allaccio alle utenze, servizio che può essere acquistato separatamente, nonché, in caso di acquisto separato di elettrodomestici da incasso, tale servizio non include il montaggio nelle cucine già possedute o acquistate altrove dal cliente".]

¹⁰ [Cfr. il prot. 79227.]

(d) Impegno relativo alla consegna

29. Per assicurare la tempestività delle consegne, il professionista introdurrà negli accordi con *partner* e fornitori che si occupano di fornitura, personalizzazione dei beni, trasporto e montaggio, adeguate penali per i ritardi nelle consegne, esclusi i casi di forza maggiore.

30. In particolare, il professionista introdurrà in detti accordi: (i) penali per ogni settimana di ritardo, calcolate sul valore degli ordini non consegnati, che comprenderanno pure la consegna parziale o incompleta che renda inutilizzabile il prodotto; (ii) appuntamenti fissi settimanali per la consegna della merce, il cui rispetto il fornitore dovrà confermare almeno 7 giorni prima.

31. Entro 3 mesi dall'approvazione degli impegni, il professionista potenzierà l'attuale sistema di monitoraggio, prevedendo la cadenza giornaliera della verifica sullo stato degli ordini, per risolvere rapidamente eventuali problemi che potrebbero ritardare la consegna e comunicare ai clienti una previsione più corretta sulla disponibilità.

32. Entro 3 mesi dall'approvazione degli impegni, il professionista potenzierà l'attuale sistema di verifica sullo stato degli ordini che richiedono l'approvvigionamento presso un fornitore terzo, prevedendo attività di monitoraggio giornaliera, al fine di sollecitare l'esecuzione degli ordini non gestiti nei tempi concordati.

33. Mondo Convenienza, modificando il par. 3 delle attuali condizioni di vendita¹¹, comunicherà all'utente, al trentesimo giorno dalla data di conclusione del contratto o il giorno stesso convenuto dalle parti per la consegna del bene se inferiore o superiore a trenta giorni, salvi i casi imputabili al cliente ovvero a eventi di forza maggiore, la seguente opzione: (i) la possibilità di risolvere il contratto con rimborso, entro sette giorni, del doppio della caparra confirmatoria ex articolo 1385 c.c. eventualmente versata, ovvero, in assenza del versamento della caparra, con un ristoro pari al 10% del valore dell'ordine in ritardo; (ii) se ancora interessato alla consegna, di beneficiare di uno sconto pari al 10% del valore di acquisto del bene consegnato in ritardo.

34. Mondo Convenienza darà adeguata visibilità a quest'ultima misura mediante apposite FAQ, facilmente accessibili dalla *homepage*, intitolate "I tuoi diritti in caso di ritardo nella consegna"¹².

35. Il presente impegno sarà recepito nelle condizioni generali di vendita, che più in generale saranno "allineate" al contenuto degli impegni.

(e) Impegno relativo all'assistenza post-vendita

36. Il professionista introdurrà negli accordi con i *partner* che gestiscono *call-center* esterni, KPI di servizio nonché penali in caso di loro violazione. In particolare, saranno monitorati, con cadenza mensile, i seguenti parametri: (i) tasso di chiamate inevase; (ii) tempo di attesa telefonica; (iii) tasso di soddisfazione del canale *chat*. In caso di scostamenti significativi rispetto ai KPI ($\geq 20\%$), oltre all'applicazione delle penali, il professionista potenzierà adeguatamente i canali di *customer-care*.

37. Entro 2 mesi dall'approvazione degli impegni, il professionista fornirà al personale dei *call-center*, *script* aggiornati per rispondere alle richieste di informazioni, con particolare riferimento ai servizi "Trasporto e montaggio", "Consegna Gold" e ai tempi di consegna.

38. Mondo Convenienza rafforzerà il sistema di monitoraggio delle *performance* del servizio di *customer care*. Inoltre, saranno inviati *e-mail/sms* personalizzati ai clienti o messaggi *push* a tutti gli acquirenti in caso di ritardo anche solo parziale dell'ordine e tutti i consumatori che segnaleranno disservizi saranno ricontattati per comprendere la natura delle contestazioni.

39. Il professionista manterrà gli attuali sistemi di contatto (telefonico e via *e-mail*) dei clienti che subiscono ritardi nella fornitura e si impegna a monitorare il loro funzionamento nell'ambito della verifica delle *performance* sopra descritta.

(f) Impegno relativo a compliance e misure per i consumatori segnalanti

40. Il professionista sensibilizzerà le funzioni apicali delle aree preposte alla gestione commerciale e del *marketing* e più in generale i propri dipendenti al rispetto della normativa consumeristica, come interpretata dall'Autorità. In particolare, entro 2 mesi dall'approvazione degli impegni, Mondo Convenienza adotterà specifiche linee guida ("LG"), nominerà un *Compliance Officer* e imporrà ai dipendenti di rendere palese ai clienti il perimetro dei servizi proposti. Il professionista si riserva di applicare misure disciplinari ai dipendenti infedeli alle LG.

41. Le LG conterranno prescrizioni sui modelli contrattuali approvati, ove saranno presenti anche clausole volte a garantire la trasparenza della comunicazione su assistenza, servizi resi, esercizio delle garanzie legali e tempi di consegna.

¹¹ [Secondo l'attuale formulazione delle "Condizioni generali di vendita" e delle "Condizioni di vendita telefonica" disponibili alla pagina <https://www.mondoconv.it/come-acquistare/condizioni-di-vendita> "La data di consegna viene concordata tra il venditore e l'acquirente. In alcune ipotesi, tra cui i beni da realizzarsi su misura, verrà indicato un periodo di consegna programmata. Decorsi 90 giorni dalla data di consegna programmata o dalla data di appuntamento fissato in punto vendita, in applicazione dell'art. 1385 del Cod. civ., l'ingiustificato ritardo nella consegna da parte del venditore comporterà il suo obbligo alla restituzione del doppio della caparra e, viceversa, l'ingiustificato rifiuto della consegna da parte dell'acquirente farà sorgere il diritto del venditore al trattenimento della caparra medesima".]

¹² [Il consumatore troverà un link con questo titolo vicino all'indicazione delle pagine su "consegne e montaggio" e "le nostre garanzie".]

42. Entro 2 mesi dall'approvazione degli impegni, il professionista contatterà i consumatori segnalanti offrendo loro: (i) per le contestazioni sulla garanzia, il rimborso del prezzo del prodotto; (ii) negli altri casi, un abbuono monetario pari al 10% del valore dell'ordine segnalato. I medesimi benefici varranno per i consumatori che invieranno segnalazioni all'Autorità fino alla data del provvedimento di accettazione degli impegni.

43. Ove non diversamente previsto, gli impegni saranno attuati entro un mese dalla loro approvazione. Previa accettazione da parte dell'Autorità, Mondo Convenienza potrà rivedere gli impegni che siano diventati incompatibili con la normativa sopravvenuta o con gli sviluppi commerciali.

44. Il professionista produrrà una relazione sull'attuazione degli impegni entro 90 giorni dalla loro eventuale approvazione.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

45. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *internet*, in data 16 novembre 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

46. Con parere pervenuto in data 14 dicembre 2021, la suddetta Autorità ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a determinare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni contenute nel sito del professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

47. Il presente procedimento ha ad oggetto le condotte realizzate dal professionista tramite la rete vendita e il sito *www.mondoconv.it* concernenti: (i) le informazioni sul servizio "*Trasporto e montaggio*" che lascerebbero intendere che esso include il montaggio degli elettrodomestici da incasso; (ii) le informazioni diffuse circa la disponibilità di alcuni prodotti e i relativi tempi di consegna; (iii) la mancata o inadeguata prestazione dell'assistenza post vendita e l'ingiustificato rifiuto di applicare le condizioni contrattuali del servizio "*Consegna gold*".

48. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista nella versione consolidata, e già realizzati per quanto riguarda le informazioni diffuse tramite la pagina del sito dedicata al servizio "*Trasporto e montaggio*", siano idonei a far venire meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio del 15 giugno 2021.

Infatti, le misure proposte introducono rilevanti modifiche sia nell'articolata organizzazione del professionista, ivi compresi i rapporti con le imprese fornitrici, sia nella gestione complessiva del rapporto con il consumatore, con particolare riferimento alla fase successiva alla conclusione del contratto.

Gli impegni, pertanto, rimuovono le criticità ipotizzate in avvio e attribuiscono ai consumatori benefici ulteriori. La loro attuazione comporterà altresì la coerente revisione delle condizioni contrattuali.

49. Specificamente, l'impegno (a) sul servizio "*Trasporto e montaggio*" - peraltro già parzialmente attuato - comporta la diffusione, sin dal primo contatto tra professionista e consumatore, di informazioni precise sul contenuto del servizio, chiarendo inequivocabilmente che esso non include l'allaccio alle utenze e il montaggio degli elettrodomestici acquistati in cucine pre-esistenti.

50. L'impegno (b), relativo alla "*Consegna Gold*", attribuisce al consumatore rilevanti benefici informativi ed economici in caso di inadempimento alle condizioni di servizio imputabile al professionista o ai suoi *partner*, inclusi gli spedizionieri. Infatti, in caso di mancato rispetto della fascia oraria concordata, il professionista, salvo che il consumatore non scelga un *voucher*, procederà alla restituzione del sovrapprezzo e all'attribuzione di un beneficio di pari valore mediante la compensazione con il saldo residuo o l'accredito dell'importo; in caso di consegna parziale, l'acquirente beneficerà gratuitamente della "*Consegna Gold*" anche per i successivi appuntamenti. I benefici economici così riconosciuti ai consumatori, che peraltro non obbligano a un nuovo acquisto presso Mondo Convenienza, costituiscono un incentivo alla puntualità per Mondo Convenienza e per i professionisti con cui esso collabora. Infine, il consumatore sarà adeguatamente informato, alla pagina del sito del professionista dedicata a consegna e montaggio, delle opzioni disponibili e Mondo Convenienza, in caso di ritardo o consegna parziale, informerà i consumatori dei loro diritti tramite comunicazioni via telefono, sms o *e-mail*.

51. L'impegno (c) in tema di "*trasparenza del sito web*" comporta importanti miglioramenti alla struttura del sito del professionista, consentendo al consumatore di avere maggiori informazioni su disponibilità dei prodotti, modalità e tempi di consegna, nonché sui canali di *customer-care*. In particolare, il consumatore potrà accedere a dette informazioni non solo quando "chiuderà" il carrello ma sin dal momento della visione dell'articolo con il semplice inserimento del CAP e quindi fin dal primo contatto con il professionista.

Inoltre, grazie al potenziamento del monitoraggio sulla disponibilità dei prodotti, i consumatori potranno beneficiare di un'informazione maggiormente precisa e trasparente.

Infine, anche la pubblicazione con adeguata evidenza sul sito di Mondo Convenienza della sintesi degli impegni appare utile affinché i consumatori possano chiaramente comprendere le modifiche per essi rilevanti introdotte nel rapporto

contrattuale e nell'organizzazione del professionista. In proposito, la versione consolidata di detta sintesi, inviata il 18 ottobre 2021, appare chiara e coerente al contenuto degli impegni.

52. L'impegno (d) relativo alla "*consegna*" incide sia sull'organizzazione del professionista sia sul rapporto contrattuale con i consumatori.

53. Infatti, per assicurare la tempestività delle consegne, il professionista ha previsto l'introduzione di penali parametrata al ritardo a carico di fornitori e *partner*, appuntamenti fissi settimanali per la consegna e il potenziamento del sistema di monitoraggio sullo stato degli ordini e sulle consegne.

Ciò costituisce un importante incentivo alla puntualità per le imprese terze con cui il professionista collabora.

54. Sul versante del rapporto con i consumatori, l'impegno in esame introduce rilevanti modifiche contrattuali che costituiscono un importante miglioramento delle attuali condizioni di vendita. Infatti, allo scadere del termine di consegna (30 giorni dalla data di conclusione del contratto o il giorno stesso convenuto dalle parti per la consegna del bene), salvi i casi imputabili al cliente o a forza maggiore, Mondo Convenienza informerà il cliente della possibilità di risolvere il contratto ricevendo: il doppio della caparra confirmatoria, ove versata, entro sette giorni; oppure, in assenza di caparra, un ristoro pari al 10% del valore dell'ordine in ritardo. Qualora il cliente sia ancora interessato alla consegna, potrà beneficiare di uno sconto pari al 10% del valore del bene consegnato in ritardo. Si tratta di benefici concreti e tangibili per il consumatore, per rimediare ai disagi subiti a causa della consegna non evasa nel termine previsto. Inoltre, l'impegno in esame è coerente all'articolo 61 del Codice del Consumo¹³ e non impedisce ai consumatori di ricorrere agli altri rimedi previsti da tale norma e dall'articolo 1385 c.c..

55. Infine, si ritiene che la sinergia tra modifiche organizzative e modifiche contrattuali avrà un effetto disciplinante sulle future condotte del professionista, grazie anche all'incentivo economico determinato dai contributi che, in caso di ritardi, Mondo Convenienza dovrà corrispondere ai consumatori; ciò permetterà di ridurre il rischio del ripetersi dei disservizi che hanno dato origine al procedimento.

56. Anche l'impegno (e) concernente "*l'assistenza post-vendita*" incide strutturalmente, a beneficio dei consumatori, sull'organizzazione del professionista e sui suoi rapporti con le imprese terze, in funzione dell'obiettivo di fornire ai clienti una più efficiente assistenza successiva alla vendita.

In particolare, l'introduzione di penali contrattuali costituisce un rilevante incentivo all'efficienza per le imprese terze con cui il professionista collabora. Inoltre, l'invio di comunicazioni personalizzate a tutti i clienti in caso di ritardi e la predisposizione da parte del professionista di precise istruzioni da distribuire al personale dei *call center* può contribuire in modo rilevante a una maggiore trasparenza e precisione nell'assistenza post vendita.

57. L'impegno (f) introduce nell'organizzazione del professionista specifiche attività di *compliance*, che saranno concretizzate in apposite linee-guida e organizzate in modo da coinvolgere i diversi livelli aziendali.

Infine, il professionista, per rimediare ai pregiudizi subiti dai consumatori segnalanti, prevede il rimborso del prezzo e abbuoni monetari, che attribuiscono un beneficio immediato al di fuori di un contenzioso.

58. Gli impegni in esame non hanno limite di durata. In proposito, appare ragionevole che il professionista, con l'approvazione dell'Autorità, possa rivedere gli impegni divenuti incompatibili con la normativa sopravvenuta o con modifiche oggettive dei servizi offerti.

59. Le tempistiche di attuazione degli impegni (al più tardi 3 mesi dalla loro approvazione) appaiono congrue, tenuto conto anche delle dimensioni del professionista e della loro incidenza sulla sua organizzazione.

60. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società Iris Mobili S.r.l. e MC Services S.c.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società Iris Mobili S.r.l. e MC Services S.c.r.l.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società Iris Mobili S.r.l. e MC Services S.c.r.l., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti in data 30 luglio 2021, successivamente integrati in data 23 e 28 settembre 2021, e presentati in versione consolidata in data 18 ottobre 2021, come descritti nel Formulário allegato al presente provvedimento, di cui forma parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

¹³ [Il citato art. 61 fa salva la possibilità per professionista e consumatore di convenire un termine di consegna più breve o più ampio di 30 giorni dalla data di conclusione del contratto.]

c) che le società Iris Mobili S.r.l. e MC Services S.c.r.l., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli