

PS12238 - IL RINNOVATO.IT-VENDITE ONLINE PROBLEMI VARI

Provvedimento n. 30348

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 ottobre 2022;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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 del 22 marzo 2022, n. 30079, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede della società GPS ITALIA S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 10 maggio 2022, n. 30155, con il quale è stata deliberata la non adozione della misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTA la propria decisione del 4 agosto 2022, con cui, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento per particolari esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento nonché allo scopo di assicurare il più ampio esercizio dei diritti di difesa e contraddittorio;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. GPS ITALIA S.r.l. (di seguito anche GPS, Società o Professionista), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo. La Società è attiva nel commercio *online* di prodotti elettronici ed elettrodomestici attraverso il sito *web ilrinnovato.it* (di seguito, anche, Sito) e, nel bilancio microimprese relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, ha registrato un fatturato di € 2.187.115 e un utile di € 55.607,49¹.

2. Altroconsumo, in qualità di associazione di consumatori segnalante.

II. LE CONDOTTE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal Professionista, a partire dal mese di marzo 2019, nell'ambito dell'attività di commercializzazione *online*, tramite il proprio sito *web ilrinnovato.it*, di prodotti di elettronica ed elettrodomestici, consistenti: (i) nella pubblicazione di informazioni ingannevoli sulla disponibilità, i tempi di consegna e le modalità di imballaggio dei prodotti; (ii) nell'annullamento di ordini di acquisto dopo il relativo pagamento; (iii) nella ritardata e/o mancata consegna dei beni venduti e/o nella consegna di prodotti diversi da quelli ordinati; (iv) nell'ostacolo all'esercizio dei diritti dei consumatori di recesso, rimborso e garanzia legale di conformità; (v) nonché nell'inadeguata assistenza *post-vendita*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. A partire dal mese di marzo 2019² sono pervenute numerose segnalazioni da parte di consumatori e loro associazioni rappresentative, aventi ad oggetto condotte poste in essere da GPS nell'attività di vendita *online* prevalentemente di elettrodomestici e prodotti di elettronica, consistenti essenzialmente nella ritardata o mancata consegna dei beni regolarmente pagati dai consumatori, nella consegna di prodotti difformi rispetto a quelli acquistati sul Sito, nell'annullamento unilaterale degli ordini e nell'omesso rimborso del corrispettivo già versato nonché nell'inadeguata assistenza *post-vendita* in relazione alle richieste dei clienti concernenti lo stato delle spedizioni, le istanze di recesso e rimborso e assistenza in garanzia.

5. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 31 marzo 2022 è stato comunicato a GPS l'avvio del procedimento istruttorio PS12238³, con contestuale avvio del procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria delle condotte,

¹ [Cfr. il "Bilancio microimprese" depositato presso la Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi e disponibile nella banca dati Telemaco Infocamere.]

² [Cfr. segnalazione prot. 24478 del 18 marzo 2019. Per l'esattezza, nel corso del 2019 è pervenuta un'unica segnalazione, nell'anno 2020 sono giunte due segnalazioni (prot. 46938 del 16 giugno 2020 e prot. 94945 del 22 dicembre 2020) e nel corso del 2021 sono pervenute complessivamente dodici richieste di intervento, che si sono intensificate durante il 2022, essendo pervenute ad oggi oltre venti nuove segnalazioni.]

³ [Cfr. Comunicazione di avvio del procedimento, prot. 28339, del 22 marzo 2022.]

al fine di verificare l'esistenza di possibili violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo. In tale sede, sono stati in particolare ipotizzati: l'ingannevolezza delle informazioni pubblicate sul Sito in ordine alla disponibilità, ai tempi di consegna e alle modalità di imballaggio dei prodotti offerti *online*; la scorrettezza delle modalità di gestione del processo di vendita *online* con specifico riguardo all'addebito di pagamento al momento dell'ordine per prodotti non effettivamente disponibili e al successivo annullamento unilaterale da parte del Professionista; l'omissione di informazioni relative al *tracking* e allo stato di spedizione dei prodotti; la mancata consegna o la consegna di beni difformi da quelli venduti *online*; l'ostacolo all'esercizio dei diritti dei consumatori di recesso e rimborso nonché l'inadeguata prestazione del servizio di assistenza *post-vendita* anche con riferimento alla garanzia legale di conformità.

6. In data 31 marzo 2022, si sono svolti accertamenti ispettivi presso la sede della Società.

7. In data 1° aprile 2022, il Professionista ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento e in data 8 aprile 2022 ha depositato la propria memoria difensiva nell'ambito del sub-procedimento cautelare.

8. In data 19 aprile 2022, è stata positivamente riscontrata la richiesta di partecipazione al procedimento da parte dell'associazione Altroconsumo.

9. In data 28 aprile 2022, GPS ha trasmesso una memoria nell'ambito della quale ha prodotto anche le informazioni richieste in sede di avvio⁴.

10. Con provvedimento n. 30155 del 10 maggio 2022 l'Autorità ha deliberato di non adottare la misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, in quanto le misure autonomamente poste in essere dal Professionista dopo l'avvio dell'istruttoria sono risultate adeguate a evitare il protrarsi, nelle more del procedimento, del *periculum* derivante dalla promozione e commercializzazione con modalità scorrette dei prodotti venduti sul Sito.

11. Con comunicazione del 25 maggio 2022 è stata trasmessa a GPS ulteriore documentazione, a integrazione del precedente accesso agli atti.

12. In data 4 agosto 2022 è stata disposta la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento per esigenze istruttorie, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento nonché allo scopo di assicurare il più ampio esercizio dei diritti di difesa e contraddittorio.

13. In data 10 agosto 2022, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, fissata al 12 settembre 2022.

14. In data 1° settembre 2022, il Professionista ha esercitato nuovamente il diritto di accesso agli atti del procedimento.

15. In data 13 settembre 2022, è stata trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni la richiesta di parere, che è pervenuto in data 7 ottobre 2022.

2) Le evidenze acquisite

16. Il Professionista promuove e vende *online*, sul proprio sito *web ilrinnovato.it*, "sia prodotti NUOVI che i prodotti chiamati Rinnovati - Renew ovvero rientri da stock di Magazzino, da inventuti o da esposizioni fieristiche o da rinnovo locali dei relativi Brand come Samsung, LG, HP, Philips, Whirlpool, Hoover, Miele, Sony, etc."⁵. In base a quanto rappresentato dalla stessa Società, GPS commercializza, in via quasi esclusiva, prodotti ricondizionati/rinnovati, che acquisisce prevalentemente da una serie di fornitori terzi con i quali intrattiene rapporti commerciali ([OMISSIS]*)⁶.

17. Per quanto concerne i volumi di attività, dai dati forniti da GPS emerge che nel periodo da gennaio 2021 fino a marzo 2022, la Società ha registrato un numero complessivo di ordini di acquisto *online* superiore a [5.000-10.000] ordini.

Le informazioni sulla disponibilità dei beni

18. Con riferimento alle modalità di promozione e commercializzazione *online*, GPS pubblica sul proprio Sito le offerte di prodotti (nuovi o rigenerati) attraverso inserzioni dove sono riportate, oltre al prezzo, anche l'indicazione del "Codice prodotto", della "Disponibilità" (SI o NO) e della data di "Spedizione" (sostituita a decorrere dal 1° aprile 2022 con la "Data di consegna prevista")⁷. Per quanto in particolare concerne l'effettiva disponibilità dei prodotti (nuovi o

⁴ [Cfr. nota prot. 37433 del 28 aprile 2022.]

⁵ [Cfr. <https://www.ilrinnovato.it/custom/chi-siamo/>.]

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

⁶ [Sul Sito sarebbe esposto con chiarezza lo stato del prodotto, in quanto i prodotti nuovi venduti da GPS riporterebbero l'indicazione "nuovo sigillato" (cfr. pagina web <https://www.ilrinnovato.it/custom/il-rinnovato/>). In particolare, i prodotti "Rinnovati" sarebbero "non nuovi ma in condizioni Pari al nuovo (con possibili minimi difetti estetici come ad esempio sul retro del tv, assolutamente MAI SUL PANNELLO!) che possono essere stati tolti dalla scatola per esporli in negozio oppure per farli vedere al cliente interessato oppure per fiera o dimostrazioni o da rientro clienti per non pagato resi o ricondizionati". Tali prodotti si distinguono in: "zero ore" (mai accesi); "rimanenza magazzino-inventario"; "esposizione"; "rigenerato". Tutti i prodotti avrebbero garanzia 24 mesi con fattura o ricevuta di acquisto e sarebbero venduti perfettamente funzionanti, potendo anche essere provati e testati in negozio prima del pagamento e ritiro. Cfr. anche Verbale accertamento ispettivo del 31 marzo 2022.]

⁷ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 31 marzo 2022.]

rinnovati) offerti in vendita sul Sito, in sede di accertamento ispettivo la Società ha affermato di pubblicare sul proprio Sito le inserzioni di prodotti presentati come "disponibili" in quanto presenti nel proprio magazzino (sito nella sede legale della Società) oppure in quanto già ordinati o prenotati (attraverso versamento di caparra) presso i propri fornitori esterni sulla base dell'elenco dei prodotti dagli stessi trasmesso⁸.

19. Nello specifico, come precisato dallo stesso Professionista, la percentuale dei prodotti acquistati da fornitori terzi e non presenti nel magazzino di GPS è pari a circa il 70% della merce commercializzata *online* dalla Società, mentre il restante 30% concerne prodotti materialmente presenti in magazzino⁹. Di conseguenza, la Società presenta sul proprio Sito come "disponibili" prodotti che nella realtà non sono stoccati presso i suoi magazzini e, in alcuni casi, vengono acquistati da terzi solo dopo che l'acquirente abbia provveduto ad effettuare l'ordine ed il relativo pagamento.

20. A tale proposito, numerosi segnalanti hanno lamentato l'inesattezza delle indicazioni pubblicate sul Sito di GPS in merito alla prospettata disponibilità dei prodotti. In particolare, un consumatore ha segnalato l'ingannevolezza delle indicazioni relative alla "disponibilità" dei prodotti e alle date di spedizione, in quanto ritenute fittizie e pubblicate al solo fine di indurre gli utenti a effettuare acquisti *online* a "prezzi invitanti" e a eseguire i relativi pagamenti, salvo poi non consegnare i beni e trattenere le somme versate¹⁰. Il segnalante, nello specifico, ha ordinato, in data 18 gennaio 2022, un televisore per il quale era prevista sul Sito la spedizione entro la fine del mese di gennaio; avendo optato per il ritiro a mano, ha concordato l'operazione per il 16 febbraio, ma il Professionista ha prima comunicato un ritardo nella disponibilità del bene e poi l'annullamento dell'ordine. Secondo la testimonianza di un altro consumatore, GPS ha espressamente confermato, in risposta alla richiesta di indicare i motivi del ritardo nella consegna, che il prodotto ordinato non era ancora materialmente disponibile, sebbene al momento dell'acquisto fosse indicato come presente in stock e pronto per la spedizione¹¹.

21. Molti altri consumatori hanno del pari segnalato la scarsa chiarezza e l'inattendibilità della prospettata "disponibilità" dei prodotti sul Sito, evidenziando al riguardo che, in caso di reclamo e di richiesta di chiarimenti, GPS asseriva che la data indicata era "intesa come disponibilità per la preparazione su bancale", rinviando alle previsioni dei "Termini e condizioni" e alle indicazioni pubblicate nella pagina web del Sito "Come spediamo"¹².

22. Emblematica risulta al riguardo la vicenda testimoniata da un segnalante che, avendo acquistato un televisore in data 1° febbraio 2022, peraltro utilizzando in parte un buono emesso da GPS a seguito della mancata consegna di un precedente ordine ("per un gx55 mai spedito di un ordine del settembre 2021"), richiedeva informazioni sullo stato dell'ordine, dove precisava che "il TV risultava disponibile dal 10.2.2022", e riceveva da GPS la solita risposta, ossia che "come indicato nella pagina di acquisto sul prodotto era riportata la data prevista del **10/02 intesa come disponibilità per la preparazione su bancale**" (enfasi in originale). Alle ulteriori richieste del cliente di indicare una "previsione di bancalizzazione del TV", sono seguite numerose comunicazioni di GPS, nelle quali il Professionista dapprima indicava che ci sarebbero voluti 2-3 giorni, poi ammetteva di non avere ancora notizie, affermando che avrebbe fatto il possibile per assegnare una priorità all'ordine visto che si trattava di una riprogrammazione di un ordine del 21 settembre 2021, fino a quando il cliente, evidenziando che "Se dopo 40 giorni il TV non è bancalizzato significa che non è disponibile; allora me lo dica chiaramente e mi offra un'alternativa", proponeva a GPS il 19 marzo 2022 varie alternative: "Vuole che facciamo nuovamente un cambio di modello? Vuole segnalarmi lei cosa ha di disponibile in magazzino per una spedizione immediata? Vuole procedere al rimborso?". Solo il 31 marzo 2022, a distanza di 2 mesi dall'ordine non consegnato, la Società rispondeva "Se vuole mi indichi pure i modelli che sono di suo gradimento e verifico le disponibilità", di modo che il consumatore procedeva a indicare un altro modello di TV, la cui "bancalizzazione" e consegna è stata tuttavia più volte rinviata, fino a che il 27 aprile 2022 GPS comunicava la possibilità di procedere all'annullamento dell'ordine per mancanza del prodotto, dichiarando espressamente che "Al momento non è disponibile ancora il prodotto, possiamo annullare l'ordine se vuole"¹³.

23. La scorretta modalità di presentazione dei prodotti proposti in vendita sul sito *web.ilrinnovato.it* risulta anche confermata dai reclami acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo, dai quali emerge con chiarezza che numerosi consumatori hanno assunto la decisione di procedere all'acquisto *online* sulla base della circostanza che il prodotto era presentato come "disponibile", salvo poi non ottenerne la consegna nei tempi indicati. Al riguardo, rileva una *mail* nella quale un utente evidenziava che "In fase di ordine, il prodotto sul vostro sito era dato come disponibile, aggiunti 4 o 5 giorni lavorativi mi aspettavo che in 10 giorni fosse spedito. Ancora oggi è dato come disponibile, allego screen del

⁸ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 31 marzo 2022.]

⁹ [Cfr. memoria dell'8 aprile 2022, prot. 33395.]

¹⁰ [Cfr. segnalazione prot. 21564 del 21 febbraio 2022.]

¹¹ [Cfr. segnalazione prot. 94655 del 22 dicembre 2021, in cui il consumatore evidenziava: "when I asked about the delay in delivery, they said that there were no products yet, although they claimed at the time of purchase that they were in stock, because in agreement with them, I selected exclusively products/pieces they had in stock, ready to ship".]

¹² [Cfr. segnalazione prot. 31724 del 4 aprile 2022.]

¹³ [Cfr. segnalazione prot. 43579 del 25 maggio 2022.]

vostro sito dove indicate che in questo momento la spedizione prevista è per il 2 dicembre. Mi dica per cortesia come stanno le cose effettivamente”¹⁴.

24. In merito all’inattendibilità della prospettazione circa la disponibilità dei prodotti rileva anche, tra le tante, la testimonianza di un consumatore che affermava: *“Capisco che i prezzi sono ottimi e che per il risparmio si debba aspettare un po’ ma dopo 45 gg dall’ordine non avere ancora nessuna idea di quando potrà arrivare il televisore mi sembra veramente troppo! Per lo meno sarebbe corretto sul sito indicare “NON DISPONIBILE” e venire avvisati di quando lo sarà. Almeno uno ne è consapevole e fa le sue scelte. Così il cliente si sente preso in giro!”*¹⁵.

25. In generale, numerosi segnalanti¹⁶ hanno lamentato di non aver ottenuto la consegna del prodotto nei tempi previsti¹⁷, oppure di aver subito l’annullamento dell’ordine da parte di GPS¹⁸ o ancora di aver ricevuto un prodotto diverso da quello effettivamente ordinato¹⁹; da tale documentazione si trae l’effettiva conferma del fatto che GPS, nell’ambito delle offerte pubblicate sul proprio Sito, nella fase precedente alla scelta di acquisto *online* dei consumatori, ha fornito informazioni che, nella realtà, si sono rivelate non attendibili e, dunque, decettive e ha omesso informazioni rilevanti in merito all’effettiva disponibilità dei prodotti, presentando come disponibili e pronti per la consegna prodotti che invero non risultavano fisicamente presenti nel magazzino della Società, che opera per lo più in modalità *dropshipping*, ossia vendendo prodotti senza possederli materialmente.

26. Con particolare riferimento alle ipotesi di consegna da parte di GPS di prodotti difformi rispetto a quelli ordinati, assumono rilievo le vicende segnalate dai molti consumatori che hanno ricevuto un bene diverso da quello acquistato *online*, per lo più televisori connotati da costi elevati. Nello specifico, i segnalanti hanno evidenziato di aver ottenuto dal Professionista: (i) un TV non corrispondente al modello ordinato e *“privo di telecomando”*, che oltretutto si sarebbe rivelato non funzionante, a seguito di verifica mediante telecomando universale appositamente acquistato²⁰; (ii) un prodotto che *“NON era né nuovo né sigillato”* come quello ordinato ad aprile 2021²¹; (iii) *“una tv completamente diversa”*²²; (iv) un televisore *“esteticamente somigliante ma con caratteristiche completamente diverse (senza 3d) con un ritaglio praticato sulla confezione per celare a prima vista la sigla del prodotto”*²³; (v) un bene *“non nuovo e diverso da quello ordinato”* a dicembre 2021²⁴; (vi) una televisione *«diversa da quella ordinata sia come modello che come dimensione, 48” invece che 55”»*²⁵.

27. L’entità del fenomeno e le modalità operative del Professionista sono atte a dimostrare l’inattendibilità delle indicazioni pubblicate circa la disponibilità dei prodotti offerti *online* e l’attitudine a consegnare prodotti diversi in sostituzione di quelli ordinati ma non realmente disponibili; si tratta di una condotta consapevolmente attuata da GPS qualora non avesse l’effettiva disponibilità dello specifico prodotto acquistato *online* dal consumatore e/o non fosse in grado di reperirlo in tempi ragionevoli.

28. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento, nell’ambito del sub-procedimento cautelare, al fine di superare le criticità contestate relativamente alla effettiva disponibilità dei prodotti offerti in vendita *online*, GPS ha

¹⁴ [Cfr. doc. 14 del fascicolo ispettivo.]

¹⁵ [Cfr. doc. 43 del fascicolo ispettivo.]

¹⁶ [Si veda, fra tutte, la segnalazione di Altroconsumo (prot. 34840 del 14 aprile 2022) che riporta il contenuto di 111 reclami di consumatori, pervenuti tra il 1° gennaio e il 6 aprile 2022, aventi ad oggetto mancate consegne e omessi rimborsi da parte di GPS.]

¹⁷ [Cfr. segnalazioni prot. 94945 del 22 dicembre 2020, prot. 73571 del 24 settembre 2021; prot. 86424 del 17 novembre 2021; prot. 89494 del 30 novembre 2021; prot. 22480 del 24 febbraio 2022; prot. 23500 del 1° marzo 2022; prot. 24078 del 2 marzo 2022; prot. 31724 del 4 aprile 2022; prot. 33690 del 11 aprile 2022 (riguardante un ordine effettuato a gennaio 2022); prot. 35083 del 15 aprile 2022; prot. 52496 del 5 luglio 2022.]

¹⁸ [Cfr. segnalazione prot. 89494 del 30 novembre 2021; prot. 38511 del 3 maggio 2022 (la consegna di un ordine pagato il 30 marzo 2022 veniva ripetutamente posticipata “fino alla comunicazione della spedizione il 03/05/2022 seguita a pochi minuti dalla disdetta da parte loro dell’ordine a causa di fantomatici danni dovuti al corriere. Hanno usato praticamente il mio denaro per oltre un mese e senza poi onorare l’ordine. Sono in attesa del rimborso”); si vedano anche le segnalazioni prot. 43579 del 25 maggio 2022; prot. 42274 del 19 maggio 2022.]

¹⁹ [Cfr. segnalazioni prot. 20830 del 15 febbraio 2021; prot. 12912 del 17 gennaio 2022; prot. 25467 del 9 marzo 2022 (il segnalante, a distanza di 40 giorni dall’acquisto online e solo dopo numerosi solleciti, ai quali sono seguite risposte preconfezionate e dilatorie, ha ricevuto un televisore diverso da quello ordinato e in particolare un “modello per il mercato polacco e dei paesi dell’est che si trova acquistabile in rete ad un prezzo inferiore di quello da me pagato”, le cui caratteristiche tecniche non sarebbero pubblicate dal produttore né reperibili in rete); prot. 41256 del 29 aprile 2021; prot. 39463 del 9 maggio 2022, in cui un consumatore, avendo ricevuto un televisore non conforme a quello acquistato, concludeva che “Evidentemente, all’atto del mio ordine, non disponevano dei televisori ordinabili tramite il sito”, evidenziando che “Quello ordinato da me è rimasto per oltre tre mesi ancora disponibile poi è sparito forse a seguito contenzioso così come sono spariti tutti i modelli 3d”. Si vedano anche le segnalazioni prot. 26097 del 11 marzo 2022; 56003 del 1° luglio 2022; prot. 52273 del 5 luglio 2022; prot. 57682 del 22 luglio 2022.]

²⁰ [Cfr. segnalazione prot. 41256 del 29 aprile 2021. In merito alla consegna di un prodotto danneggiato e non corrispondente a quello ordinato, si vedano anche le segnalazioni prot. 12912 del 17 gennaio 2022 e prot. 31928 del 4 aprile 2022.]

²¹ [Cfr. segnalazione prot. 56003 del 1° luglio 2022.]

²² [Cfr. segnalazione prot. 26097 del 11 marzo 2022, relativa a un acquisto del 26 novembre 2021.]

²³ [Cfr. segnalazione prot. 39463 del 9 maggio 2022, relativa a un acquisto del 20 dicembre 2021.]

²⁴ [Cfr. segnalazione prot. 52273 del 5 luglio 2022.]

²⁵ [Cfr. segnalazione prot. 57682 del 22 luglio 2022, inerente un televisore acquistato il 19 settembre 2021.]

comunicato di aver deciso di adottare, a decorrere dal 1° aprile 2022, le seguenti misure: **(i)** aumentare del 25% la disponibilità dei prodotti presenti nel proprio magazzino; **(ii)** non indicare nel proprio sito come "disponibili" i prodotti che, sebbene già acquistati da fornitori terzi, non siano ancora fisicamente presenti nei propri magazzini, rimuovendo dunque dal Sito i prodotti nella sua disponibilità "giuridica". In particolare, GPS ha evidenziato di aver rimosso dal Sito tutti i prodotti "già nella sua disponibilità giuridica ma non materiale" in modo che non possa più esservi, per il futuro, alcun tipo di fraintendimento riguardo alla "disponibilità" dei prodotti offerti in vendita²⁶.

Le informazioni sui tempi di consegna e i casi di mancata/ritardata consegna

29. Dalle risultanze acquisite agli atti del procedimento è emerso che il Professionista forniva agli utenti, prima dell'avvio della presente istruttoria e fino al 31 marzo 2022, l'indicazione della data di "Spedizione", riportando tale informazione nella scheda prodotto. Secondo quanto dichiarato dal GPS nel corso dell'ispezione²⁷, tale data si riferirebbe al giorno di presa in carico del prodotto da parte del corriere e non al giorno di consegna al domicilio del cliente. Per le sole TV di dimensioni superiori a 48 pollici (c.d. "fuori misura"), come specificato nel contratto di vendita e nei *Termini e condizioni*, alla data di spedizione indicata nella scheda di prodotto deve aggiungersi l'ulteriore periodo di 4/8 giorni lavorativi necessari per la preparazione del particolare tipo di imballaggio su bancale, oltre ai 4/6 giorni previsti per la consegna.

30. A detta di GPS, la data di spedizione prospettata sul Sito aveva peraltro valore meramente indicativo in quanto il giorno effettivo di affidamento al corriere era reso noto al cliente solo nel momento in cui il corriere stesso ritirava il pacco, attraverso una *email* di conferma dell'avvenuta consegna al vettore, contenente il *link* con il numero di *tracking* attraverso cui il cliente poteva verificare lo stato della spedizione; nella stessa *email* veniva anche comunicato un *range* di date, di circa 3 giorni, durante il quale è prevista la consegna.

31. Di conseguenza, l'informazione relativa alla data di consegna a domicilio del prodotto acquistato *online* non era fornita al consumatore in via preventiva sul Sito né all'interno della scheda prodotto, né sulla schermata *web* del "carrello". La data di effettiva consegna a domicilio era infatti comunicata successivamente, attraverso un'ulteriore *email* che precedeva di circa 2 giorni l'effettivo recapito del prodotto.

32. Alla luce delle segnalazioni pervenute da parte dei consumatori, le suddette modalità informative, attraverso il mero riferimento sul Sito alla data di presunta *spedizione* del prodotto, inducevano in errore gli utenti circa la reale tempistica di ottenimento del bene acquistato e omettevano in ogni caso di fornire, nel delicato momento dell'aggancio pubblicitario, l'informazione essenziale relativa al giorno di consegna a domicilio. Secondo quanto rappresentato da un segnalante, al momento dell'acquisto, GPS indicava "una data di SPEDIZIONE che in realtà rappresenta la disponibilità presunta del prodotto presso di loro", di modo che "Uno si aspetta che la merce venga inviata il giorno indicato sotto "spedizione", se li contatta per chiedere informazioni, rispondono con una lunga email in cui vengono riportate le informazioni contrattuali. *Ve le riassumo brevemente: dalla data di spedizione, che appunto coincide in realtà con la disponibilità dell'articolo presso di loro, bisogna calcolare altri 4/6 giorni lavorativi per imballare la merce e a questi se ne aggiungono altri 3/5 per la spedizione. I prodotti arrivano raramente a destinazione (i clienti fortunati che li ricevono, aspettano la merce per almeno 3 mesi)*"²⁸.

33. Del pari significativa in proposito è la vicenda di un altro segnalante che ha dichiarato di essersi indotto ad effettuare l'acquisto *online* di un televisore (pagato immediatamente con bonifico) in ragione del "prezzo interessante rispetto ai negozi" e della "data di spedizione" prospettata, salvo poi dover constatare il mancato rispetto del giorno di spedizione indicato; l'acquirente ha poi aggiunto che "se qualcuno lamenta tale circostanza rispondono che nelle condizioni di vendita è scritto che «spedizione il» NON significa che spediscono quel giorno, ma che iniziano la preparazione quel giorno. Si tratta in ogni caso di una indicazione non veritiera ed ingannatoria di cui molti utenti si lamentano", concludendo che a distanza di circa una settimana dalla data di spedizione prevista, "ad oggi non so quando spediranno il mio pacco"²⁹.

34. Anche nel corso dell'ispezione sono state acquisite agli atti numerose richieste di chiarimento circa la data di consegna dell'ordine, inoltrate a GPS da parte di consumatori, a testimonianza della scarsa chiarezza delle informazioni relative ai tempi di consegna dei prodotti acquistati *online*. Di significativo rilievo è il messaggio che un consumatore invia al titolare dell'azienda GPS: "Scusi l'insistenza ma inizio a perdere le speranze. Ha sentito il trasportatore tnt? Le hanno detto perché non hanno ancora recapitato il televisore e quando lo faranno? Grazie"³⁰.

35. Dalla documentazione istruttoria emerge in ogni caso, in aggiunta all'ingannevolezza dell'informazione relativa alla data di spedizione, anche l'inattendibilità della data di prevista consegna asseritamente indicata ai clienti attraverso

²⁶ [Cfr. memoria prot. 33395 dell'8 aprile 2022. Si veda anche il provvedimento n. 30155 del 10 maggio 2022 di non adozione della misura cautelare.]

²⁷ [Cfr. Verbale di accertamento ispettivo del 31 marzo 2022.]

²⁸ [Cfr. prot. 10590 del 5 gennaio 2022. Si veda anche la segnalazione prot. 10824 del 7 gennaio 2022, dove un consumatore, avendo ricevuto il 16 dicembre 2021 la conferma dell'ordine e avendo poi richiesto informazioni nel giorno della prevista spedizione (il 27 dicembre 2021), ha ricevuto da GPS la risposta secondo cui la data indicata sul Sito non è la spedizione ma la disponibilità del prodotto presso di loro, alla quale si devono aggiungere 4/6 giorni lavorativi per l'imballo e 3/5 lavorativi per la spedizione.]

²⁹ [Cfr. segnalazione prot. 94945 del 22 dicembre 2020.]

³⁰ [Cfr. doc. 49 del fascicolo ispettivo. Al riguardo si vedano anche i docc. 78 e 127 del fascicolo ispettivo.]

una comunicazione *email* inviata circa due giorni prima dell'effettiva consegna. Sono infatti state acquisite numerose segnalazioni nelle quali i consumatori lamentavano la circostanza che il Professionista non rispettasse le tempistiche di consegna prospettate e che si limitasse a inviare comunicazioni interlocutorie per rinviare continuamente la data di consegna³¹. A tale proposito, un segnalante ha evidenziato come il ritardo nella consegna avesse "provocato alle destinatarie notevoli disagi in relazione, anche, al rinvio di una partenza programmata da tempo, già segnalataVi nella precedente PEC"³².

36. Di analogo tenore la segnalazione di un cliente che, avendo acquistato e pagato con carta di credito un televisore il 16 ottobre 2021, con data disponibile alla spedizione il 26 ottobre, è stato informato di un primo rinvio di 6 giorni "per imballamento" e poi, decorso tale termine, di altri continui slittamenti della data di spedizione del prodotto, che non è mai stato consegnato ("passati questi 6 giorni spostano la data di spedizione tra il 5 e 8 Novembre 2021, passata questa data spostano la data al 19-22 Novembre, ora l'hanno spostata ancora tra il 23-25 Novembre...")³³. Anche secondo la testimonianza di un altro consumatore, il televisore acquistato e pagato in data 8 febbraio 2022, dopo vari slittamenti della data di consegna, non è mai stato consegnato: "Dopo numerosi rinvii ricordo che siamo partiti da una conferma ordine che prevedeva la consegna il 17.2.2022 alla comunicazione che ho inviato. Consegna tra il 22 e il 24 marzo. Nulla è stato consegnato"³⁴.

37. Ulteriori evidenze in merito ai significativi ritardi nella consegna dei prodotti da parte di GPS sono state acquisite nel corso dell'accertamento ispettivo. A titolo meramente esemplificativo, si riporta la lamentela di un acquirente che, rivolgendosi al Professionista, affermava: "A distanza di 56 giorni dall'ordine (enfasi aggiunta), continuo a non avere informazioni plausibili da parte Vostra. Trovo altamente scorretto questo atteggiamento, non ho mai alzato i toni della protesta, sebbene gli accordi per la consegna (presenti sul Vs sito) erano completamente diversi dall'attuale situazione. Vi siete sempre limitati (nelle ultime mail che vi ho inoltrato) a posticipare la consegna di settimana in settimana. Non mi pare un atteggiamento serio da parte Vs, se questo ritardo dipendesse solo ed esclusivamente dal Corriere, dovrete fare in modo che il Cliente possa verificare questa situazione; altrimenti le colpe verranno sempre imputate a voi"³⁵. I ritardi nella consegna sono evidenziati anche nella *mail* di un consumatore inviata nel mese di settembre - a distanza di due mesi dall'acquisto - e recante la seguente richiesta: "Buongiorno. Vorrei sapere a che punto è la spedizione dell'ordine 2262846 effettuato nei primi giorni di luglio, ed il suo id collo"³⁶.

38. Risulta inoltre significativo il reclamo di un acquirente che, nel ricostruire i vari avvenimenti succedutisi dopo l'acquisto *online*, affermava: "ho ordinato sul sito Il rinnovato (Proprietà GPS Italia S.r.l.) un Televisore [OMISSIS] in data 11/09/2021 con pagamento immediato tramite carta di credito di € 1.489,00. Nella stessa data ricevo mail di accettazione ordine, in data 29/09/2021 ricevo mail di presa in carico da parte della ditta [OMISSIS] per la preparazione del bancale, in data 12/10/2021 ricevo mail con conferma spedizione tra martedì 19/10 e giovedì 21/10. Non avendo ricevuto la merce in tali date sollecito tramite mail ma non accade più nulla. In data 22/10/2021 mando pec avvisando che se la consegna non fosse avvenuta entro oggi (27/10/2021) avrei richiesto l'annullamento dell'ordine e relativo rimborso ma non ho avuto nessuna risposta." A fronte di tale analitica esposizione, GPS si limitava a replicare "Non essendo stata eseguita la consegna procediamo con il recesso"³⁷.

39. Del medesimo tenore la risposta comunicata da GPS ad un altro consumatore dopo aver dato ampie rassicurazioni in ordine alla spedizione della merce: ricevuto l'ennesimo sollecito del cliente ("Buongiorno, avete qualche novità riguardo la spedizione? Procedete con il rimborso?"), il Professionista si limitava a rispondere: "procedo ora con lo storno del suo pagamento"³⁸. Analoga vicenda è riferita da un consumatore che, dopo numerosi solleciti a GPS, concludeva "oggi è il 23 novembre e non abbiamo ancora ricevuto notizie sulla consegna della televisione. E' vergognoso, siete partiti da una consegna del 19 ottobre ad oggi [23 novembre]. A saperlo non l'avrei mai presa. Cosa facciamo? Scrivo ad altroconsumo e recedo dal contratto? Oppure andiamo avanti con la vostra presa in giro?"³⁹.

³¹ [Cfr., tra tutte, le seguenti segnalazioni: prot. 94945 del 22 dicembre 2020, prot. 66315 del 18 agosto 2021; prot. 73571 del 24 settembre 2021; prot. 89494 del 30 novembre 2021; prot. 22480 del 24 febbraio 2022; prot. 23500 del 1° marzo 2022; prot. 24078 del 2 marzo 2022; prot. 33690 del 11 aprile 2022 (riguardante un ordine effettuato a gennaio 2022); prot. 34840 del 14 aprile 2022 (recante 11 reclami); prot. 35083 del 15 aprile 2022; prot. 38511 del 2 maggio 2022; prot. 52496 del 5 luglio 2022.]

³² [Cfr. segnalazione prot. 95509 del 24 dicembre 2021.]

³³ [Cfr. segnalazione prot. 86424 del 17 novembre 2021.]

³⁴ [Cfr. segnalazione prot. 31724 del 4 aprile 2022.]

³⁵ [Cfr. doc. 81 del fascicolo ispettivo. A tale proposito si veda anche il doc. 87 del fascicolo ispettivo, recante un altro scambio di messaggi in cui GPS evidenziava che il prodotto acquistato dal consumatore sarebbe stato regolarmente consegnato al corriere. Rispetto a tale affermazione, appare significativa la reazione del consumatore: "Stas scherzando vero? E da un mese che le scrivo che a noi non è stato consegnato e ora mi scrive così?? Dalle sue risposte scorse, era evidente che non sapete dove sia questa tv. Le ho chiesto più volte della consegna e non ci avete mai dato risposte chiare. Volete che ci mettiamo di mezzo l'avvocato oppure risolviamo la cosa dandoci indietro i nostri soldi? Mi chiama per favore? [OMISSIS]. Io ho provato più volte ma siete irraggiungibili? Grazie".]

³⁶ [Cfr. doc. 178 del fascicolo ispettivo.]

³⁷ [Cfr. doc. 104 del fascicolo ispettivo. In ordine al mancato rimborso si veda anche il doc. 107 del fascicolo ispettivo.]

³⁸ [Cfr. doc. 171 del fascicolo ispettivo.]

³⁹ [Cfr. doc. 174 del fascicolo ispettivo.]

40. La stessa Società ha confermato che, effettivamente, si sono verificati casi di ritardo nelle consegne e anche alcune ipotesi di mancata consegna; in particolare GPS, nel periodo 1° gennaio 2021 – 31 marzo 2022, a fronte di un numero totale di [5.000-10.000] ordini *online*, ne ha effettivamente consegnati un quantitativo assai inferiore, pari a [3.000-7.000] ordini. Pertanto, nel predetto periodo, un significativo numero di ordini, pari a 1.920⁴⁰, non è stato consegnato da GPS ai consumatori finali.

41. Il Professionista, al fine di superare le criticità relative ai tempi di consegna, nella memoria depositata l'8 aprile 2022, ha affermato di aver già provveduto a: **(i)** rendere più efficiente il proprio sistema organizzativo interno, assegnando due ulteriori operatori a magazzino e acquistando maggiore quantitativo di materiale di imballaggio per i prodotti fragili e di grandi dimensioni, in modo da ridurre ulteriormente i necessari tempi tecnici della logistica; **(ii)** modificare le informazioni pubblicate sul Sito, sostituendo, a partire dal 1° aprile 2022, la dicitura "spedizione prevista il ..." con la locuzione "data di consegna prevista il...", anche al fine di evitare al cliente di dover calcolare autonomamente i giorni previsti per la consegna; **(iii)** calcolare la data di consegna da pubblicare sul Sito tenendo già conto dei giorni di imballaggio speciale (considerando i dati relativi ai maggiori tempi necessari nei periodi di forte flusso) e aggiungendo i giorni di consegna su bancale fuori misura in circa 5 giorni lavorativi⁴¹.

Le informazioni sulle modalità di imballaggio dei prodotti

42. Dalle risultanze istruttorie è emerso anche il mancato rispetto, da parte di GPS, delle modalità di imballaggio indicate sul Sito e volte a garantire un trasporto sicuro dei beni, sia per gli articoli *standard* sia per televisori e elettrodomestici, per i quali sarebbe previsto l'utilizzo di bancali in legno o plastica, "giri di protezione" con poliuretano espanso o *pluriball* e cassa esterna in legno⁴². A tale proposito, assume rilievo la testimonianza di un consumatore che ha ricevuto la consegna di televisore (pagato €1.169) con un imballaggio diverso da quello descritto e fotografato sul Sito (bancale con cassa in legno); l'effettivo imballaggio si sarebbe rivelato inidoneo a proteggere adeguatamente il dispositivo, tanto che il cliente ha accettato la consegna "con riserva" e, a seguito di verifica, il televisore è risultato "visibilmente danneggiato"⁴³.

43. Analoga vicenda è narrata da un altro cliente che ha acquistato e pagato (€ 1.788,99) un prodotto nuovo e sigillato, con spedizione *express* sicura (TV su bancale con cassa in legno al costo di €29,99); il televisore, tuttavia, è stato consegnato gravemente danneggiato, senza l'imballo di legno pagato nell'ordine ("solo con *pluriball* avvolgente") e inserito "in confezione risultata aperta più volte, tutt'altro che sigillata, con accessori e manualistica buttati a caso nella stessa"⁴⁴. Un ulteriore segnalante ha inviato documentazione fotografica idonea ad attestare che il televisore ricevuto in consegna era privo dell'imballaggio previsto e non era stato trasportato "attraverso casse di legno per preservarne l'integrità", tanto che sarebbe arrivato danneggiato, oltre che "privo di garanzia, scontrino fiscale, fattura di vendita, istruzioni, specifiche tecniche e con qualsiasi codice di riferimento cancellato"⁴⁵.

44. In ordine alle anomalie connesse all'imballaggio dei dispositivi, tra i tanti reclami raccolti nel corso dell'ispezione, è esemplificativa la vicenda di un consumatore che evidenziava quanto segue: "Ho ricevuto oggi, l'ordine n 88314092 del 09 luglio 2021 e il televisore non è funzionante. In primo luogo l'imballo non è assolutamente consono proprio perché parliamo di un prodotto fragile. La consegna era prevista su bancale in legno con copertura del televisore con imballaggio in *pluriball*. Cosa assolutamente non vera perché il televisore era a mala pena protetto con due pezzi di polistirolo laterali e nessuna protezione sul frontale del display (imballaggio interno). Il *pluriball* era presente in quantità irrisorie solo all'esterno della scatola alquanto inutile dato che all'interno non c'era nessuna protezione. Consegna ed imballaggio pagate da me per il prezzo di €29,99. Da precisare che la spedizione è appunto avvenuta con molto ritardo proprio per dedicare del tempo all'imballaggio stesso. All'interno della scatola non è presente alcun cavo né tanto meno il telecomando. Il televisore dopo essere stato collegato con l'unica sorgente di alimentazione non dà segni di vita, tranne che l'illuminazione del logo Ig. Il televisore presenta diversi difetti estetici (graffi cromature bordi, graffi sul piedistallo, graffi pannello posteriore e anche segni sullo schermo stesso). Ovviamente so che stiamo parlando di un televisore espositivo 0 ore di utilizzo ma a quanto pare dati i segni si usura anche sulla targhetta presente sul retro sciolta dal calore tutto si può dire tranne che il televisore non sia stato per più tempo acceso. All'interno del pacco non era presente nemmeno un manuale d'istruzione. Chiedo che immediatamente venga contattato telefonicamente per stabilire il RITIRO e il RIMBORSO della cifra di 889 euro previa azione legale"⁴⁶.

⁴⁰ [Cfr. trasmissione informazioni richieste prot. 37433 del 28 aprile 2022.]

⁴¹ [Cfr. memoria prot. 33395 dell'8 aprile 2022 e comunicazione prot. 37433 del 28 aprile 2022.]

⁴² [Nella pagina web sulle "Condizioni d'acquisto" (<https://www.ilrinnovato.it/purchase-contract/>) è riportato quanto segue: "Le spedizioni dei televisori, poiché molto delicate e per evitare che arrivino danneggiati, vengono fatte solo su bancale con cassa in legno, visionare la pagina "come spediamo" per maggiori informazioni"; in tale ulteriore pagina web sono specificate le modalità di imballaggio dei vari prodotti, corredate da documentazione fotografica ("LA SPEDIZIONE SU BANCALE CON PROTEZIONI IN LEGNO, CON IMBALLAGGI RICICLATI, PER IL TRASPORTO SICURO CON IL CORRIERE", cfr. <https://www.ilrinnovato.it/custom/come-spediamo/>).]

⁴³ [Cfr. segnalazione prot. 46938 del 16 giugno 2020.]

⁴⁴ [Cfr. segnalazione prot. 20830 del 15 febbraio 2021.]

⁴⁵ [Cfr. segnalazione prot. 31928 del 4 aprile 2022.]

⁴⁶ [Cfr. doc. 16 del fascicolo ispettivo.]

45. Nel corso del procedimento istruttorio il Professionista, con lo scopo di superare le criticità sopra evidenziate, nella memoria trasmessa in data 8 aprile 2022⁴⁷, ha dichiarato di aver provveduto a: **(i)** dotarsi di materiale da imballaggio personalizzato, ossia "nastro adesivo (scotch) con proprio logo e reggia con proprio sigillo" per consentire al cliente di verificare eventuali manomissioni dei colli; **(ii)** mettere a disposizione del cliente un modulo per l'autorizzazione al reso (c.d. RMA) per segnalare eventuali danneggiamenti o problematiche connesse con la consegna del corriere⁴⁸.

Il processo di vendita online: addebito immediato e annullamento dell'ordine

46. Con riferimento alle modalità di gestione del processo di vendita *online*, secondo la disciplina contrattuale adottata da GPS, "il contratto è concluso quando il modulo d'ordine perviene al server di *ilrinnovato.it*"⁴⁹. Sulla base di tale previsione, a seguito dell'ordine e del contestuale pagamento da parte del consumatore, il contratto di acquisto *online* si considera concluso e le parti assumono i rispettivi obblighi e diritti. In forza del predetto assetto negoziale, il Professionista procede all'addebito al cliente del prezzo di acquisto del prodotto immediatamente dopo l'invio dell'ordine, prima di affidare il prodotto al corriere per la spedizione⁵⁰.

47. Nelle "Condizioni di Acquisto"⁵¹ GPS ha inoltre espressamente codificato, attraverso una disciplina molto ampia e generica, la possibilità che i prodotti venduti *online* risultino non più disponibili per i seguenti motivi: (i) in ragione del fatto che, a causa del contemporaneo acquisto da parte di più utenti "nel medesimo istante", i beni siano esauriti o di non immediata disponibilità del Professionista, con la conseguente necessità di ottenere il riassortimento; (ii) negli altri (imprecisati) casi di sopravvenuta indisponibilità del Prodotto. In tali ipotesi, che comprendono anche fattispecie pienamente riconducibili alla responsabilità di GPS, è previsto che il Professionista avviserà immediatamente tramite *e-mail* l'utente, il quale potrà risolvere il contratto, salvo il diritto al risarcimento del danno, oppure accettare una proposta alternativa della Società consistente in: (a) una dilazione dei termini di consegna, con indicazione del nuovo termine di consegna del Prodotto, qualora sia possibile un suo riassortimento; (b) la fornitura di un prodotto diverso, di valore equivalente o superiore, previo pagamento, in quest'ultimo caso, della differenza.

48. Dalle evidenze istruttorie acquisite agli atti risulta che GPS procedeva alla conclusione del contratto e all'addebito del corrispettivo senza prima verificare l'effettiva possibilità di effettuare la fornitura richiesta, ossia senza accertarsi di essere in grado di adempiere l'obbligazione principale, che si sostanzia nella consegna del bene venduto *online*, mostrando così di considerare fisiologica la possibilità di annullare l'ordine nelle ipotesi in cui il prodotto si riveli non disponibile. Depongono in tal senso le numerose vicende, segnalate dai consumatori e attestate nei documenti ispettivi, che testimoniano ipotesi di mancata consegna dei prodotti ordinati e/o l'annullamento unilaterale degli ordini da parte del Professionista, a seguito dell'indisponibilità dei beni venduti *online*.

49. Emblematica al riguardo è la segnalazione di un consumatore che, avendo effettuato un ordine per un televisore nel febbraio 2022, ha ricevuto la comunicazione di annullamento da GPS il 27 aprile 2022 "per mancanza di prodotto", pervenuta oltretutto dopo estenuanti interlocuzioni con il Professionista volte a richiedere la consegna del bene, che era stato pagato in parte con un buono ricevuto a causa della mancata consegna di un altro prodotto acquistato nel settembre 2021⁵². Del pari rilevante è la vicenda di un segnalante che, dopo aver effettuato l'ordine per un televisore il 18 marzo 2022 e aver ricevuto la conferma di spedizione, con l'indicazione che sarebbe stato consegnato tra il 19 e il 21 aprile, è stato informato da GPS, con comunicazione del 22 aprile 2022, che la Società avrebbe provveduto ad annullare l'ordine e rimborsare il prezzo pagato, che alla data della segnalazione non era ancora stato restituito⁵³.

50. Analoga vicenda è riportata da un altro consumatore che, dopo aver acquistato il 16 luglio 2021 un televisore *online*, avrebbe dapprima ricevuto una *mail* di avviso consegna per il 19-20 agosto e, il giorno successivo, una seconda *mail* di posticipo della consegna al 24-26 agosto, ma "la CONSEGNA DEL PRODOTTO TV NON AVVENNE MAI" e dopo 50 giorni dall'acquisto, a seguito di richiesta di chiarimento, GPS "rispose in modo sorprendentemente laconico «ci dispiace per l'accaduto, procediamo allo storno del suo pagamento carta»"⁵⁴.

51. Anche le evidenze ispettive corroborano la circostanza che, nei fatti, il Professionista procedeva alla vendita *online* e all'immediato addebito di pagamento per prodotti dei quali non aveva ancora la disponibilità, facendo affidamento sulla possibilità di annullare l'ordine; significativa in tal senso è la risposta fornita da GPS, a fronte dei solleciti di un consumatore che aveva ordinato e pagato una TV, nella quale si limitava a comunicare: "Buongiorno, mi dispiace ma al

⁴⁷ [Cfr. memoria per cautelare prot. 33395 dell'8 aprile 2022.]

⁴⁸ [Tale modulo, attualmente disponibile al link <https://www.ilrinnovato.it/custom/modulo-rma/>, può essere compilato direttamente sul Sito o inviato all'indirizzo di posta elettronica reclami@ilrinnovato.it (presente nel medesimo link).]

⁴⁹ [Cfr. Condizioni d'acquisto - punto 4.1.2, disponibili alla pagina web <https://www.ilrinnovato.it/purchase-contract/>.]

⁵⁰ [Cfr. Verbale di accertamento ispettivo del 31 marzo 2022.]

⁵¹ [Cfr. Condizioni d'acquisto punti 5.3 e ss.]

⁵² [Cfr. segnalazione prot. 43579 del 25 maggio 2022.]

⁵³ [Cfr. segnalazione prot. 42274 del 19 maggio 2022. Si veda anche la segnalazione prot. 38511 del 3 maggio 2022, relativa al continuo rinvio della consegna di un ordine pagato il 30 marzo 2022, con conferma di spedizione il 3 maggio 2022, alla quale ha fatto immediatamente seguito la "disdetta" da parte di GPA dell'ordine "a causa di fantomatici danni dovuti al corriere".]

⁵⁴ [Cfr. segnalazione prot. 89494 del 30 novembre 2021.]

*momento questo articolo non è ancora arrivato, se va bene per lei procedo con l'annullamento*⁵⁵. Rileva, a testimonianza della peculiare attitudine alla cancellazione degli ordini da parte di GPS, un altro documento ispettivo contenente la replica del Professionista a un reclamo di un consumatore, nella quale scriveva: "A fronte della sua maleducazione con la mia dipendente nonché, dopo ascolto della registrazione, inottemperanza di ogni termine contrattuale da lei firmato sono ad indicarle che l'ordine nr 1142563 eseguito Giovedì scorso, 7 Ottobre 2021, è annullato per recesso del venditore entro 14 giorni dalla data dell'ordine"⁵⁶.

52. Lo stesso Professionista ha confermato di aver fatto ampio ricorso allo strumento dell'annullamento degli ordini, avendo dichiarato - nella memoria depositata ai fini del sub-procedimento cautelare - di aver cancellato unilateralmente un significativo numero di ordini, pari a 1.871, nei mesi da gennaio 2021 fino a marzo 2022, a fronte di un quantitativo totale di [5.000-10.000] ordini ricevuti nello stesso periodo⁵⁷. Nelle informazioni successivamente prodotte in data 28 aprile 2022⁵⁸, GPS - da un lato - ha precisato di aver ricevuto, nel periodo indicato (gennaio 2021-marzo 2022), un numero di ordini leggermente superiore a quello indicato in precedenza, pari a [5.000-10.000], con una media di [200-600] ordini su base mensile, dall'altro lato ha sostenuto di aver annullato 410 ordini per cause non imputabili alla Società⁵⁹, in particolare poiché il cliente (i) non avrebbe effettuato il bonifico di pagamento nei 7 giorni successivi, oppure (ii) non avrebbe ottenuto il finanziamento richiesto.

53. Vale al riguardo evidenziare come il numero degli annullamenti dichiarato nella comunicazione del 28 aprile 2022 (410 ordini), di gran lunga inferiore al dato rappresentato nella precedente memoria dell'8 aprile 2022 (1.871 ordini), possa ragionevolmente essere ritenuto costituire un sottoinsieme del numero complessivo di annullamenti disposti da GPS (1.871 ordini), rappresentando dunque un quantitativo meramente parziale che si riferisce esclusivamente - come precisato da GPS - a ipotesi di cancellazione connesse al mancato pagamento/finanziamento del prezzo di acquisto del bene, ossia a fattispecie asseritamente non riconducibili alla responsabilità del Professionista.

54. Peraltro, secondo GPS i predetti 410 annullamenti sarebbero concentrati in due precisi momenti: a) 277 casi riguarderebbero prodotti che i clienti avrebbero dovuto ritirare direttamente presso il punto vendita di Peschiera Borromeo ("con pagamento in sede del relativo corrispettivo") ma che, a causa delle restrizioni COVID, sarebbero stati annullati poiché la Società non era più in grado di informare l'utente e fornire una precisa tempistica di riapertura della sede; b) gli altri 133 casi si riferirebbero ai periodi del c.d. *Black Friday* (fine novembre) e pre-natalizio, come dai dati forniti dalla finanziaria che, dopo l'invio dell'ordine da parte dell'utente, non avrebbe approvato la richiesta di finanziamento. Anche in questo caso le dichiarazioni di GPS risultano contraddittorie: l'affermazione secondo cui la maggior parte di tali 410 annullamenti, precisamente 277, riguarderebbe prodotti che dovevano essere ritirati e pagati presso il punto vendita fisico che però era chiuso a causa delle restrizioni COVID, si pone in contrasto con quanto *in primis* dichiarato dalla stessa GPS circa il fatto che tutti i 410 annullamenti sarebbero dovuti a mancato pagamento o a eseguirsi con bonifico bancario oppure a negato finanziamento.

55. Come puntualmente illustrato nei paragrafi precedenti, dopo l'avvio del procedimento istruttorio, GPS ha dichiarato di aver adottato, a partire dal 1° aprile 2022, specifiche cautele volte a garantire l'effettiva *disponibilità* dei beni offerti in vendita tramite il Sito, l'adozione di *modalità di imballaggio* sicure e il rispetto dei *tempi di consegna* prospettati sul Sito; l'insieme di tali misure è stato ritenuto suscettibile anche di prevenire le ipotesi di annullamento unilaterale degli ordini e, quindi, evitare l'addebito del prezzo di acquisto di prodotti non effettivamente disponibili⁶⁰.

Le informazioni sullo stato di consegna/tracking degli ordini

56. Sulla base delle risultanze istruttorie emergono significative carenze informative da parte di GPS con riguardo allo stato degli ordini e il *tracking* delle spedizioni. Infatti, a fonte di quanto dichiarato dal Professionista circa la possibilità per il cliente di monitorare *online* l'avanzamento dei propri ordini fino al momento dell'affidamento del prodotto al corriere e, dopo, anche attraverso il *link* fornito dal vettore stesso e indicato nell'email di evasione dell'ordine, le evidenze probatorie dimostrano il contrario. I documenti agli atti attestano infatti l'impossibilità per i clienti di monitorare effettivamente lo stato delle spedizioni, in ragione del fatto che il preteso "*codice tracking*" indicato da GPS è risultato, a detta del corriere incaricato, "*non valido e il nome del sottoscritto, quale destinatario, nullo!*"⁶¹, oppure in quanto la stessa Società, in risposta alla richiesta di informazioni del cliente, "*asseriva di non avere riscontri*" dal

⁵⁵ [Cfr. doc. 108 del fascicolo ispettivo.]

⁵⁶ [Cfr. doc. 191 del fascicolo ispettivo.]

⁵⁷ [Cfr. comunicazione prot. 33395 dell'8 aprile 2022.]

⁵⁸ [Cfr. comunicazione prot. 37433 del 28 aprile 2022, contenente le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento.]

⁵⁹ [In altri 12 casi, gli ordini effettuati dal cliente sarebbero stati segnalati dall'esercente della carta di credito come "operazioni fraudolente" per carte clonate all'effettivo titolare.]

⁶⁰ [Cfr. provvedimento 30155 del 10 maggio 2022.]

⁶¹ [Cfr. segnalazione prot. 89494 del 30 novembre 2021.]

corriere⁶², o ancora poiché GPS adottando un atteggiamento dilatorio, attraverso l'invio di email interlocutorie dal tono rassicurante, faceva finta di aver spedito il pacco, "generando anche un finto tracking con il corriere"⁶³.

57. Nell'ambito delle evidenze ispettive, rilevano i reclami di alcuni consumatori in merito alle criticità legate al tracciamento della spedizione (*tracking*), nei quali lo stesso Professionista ha confermato al cliente di non avere informazioni certe circa il processo di consegna della merce⁶⁴. Un altro consumatore, nel tentativo di effettuare la verifica della spedizione presso il vettore, rilevava che il codice comunicato corrispondeva ad una consegna per la quale non sarebbe stata affidata la merce; a tale rilievo, GPS - smentendo quanto asserito dal vettore - rispondeva: "Il televisore è invece stato correttamente affidato, altrimenti non ci sarebbe alcun tracking, stiamo verificando con [OMISSIS]"⁶⁵. Del medesimo tenore, tra i tanti anche la protesta di un consumatore che affermava: "Ma che domanda è dove sta il televisore 65AG9? Ma le @mail le legge oppure risponde così a caso? Sotto vi è la @mail di risposta del suo collega [omissis] del 23 Aprile, evidenziata in giallo, che afferma di averlo ricevuto solo da poche ore! Ora lo chiedi a lui dove lo ha messo. Mi aspetto urgente bonifico non mi faccia perdere altro inutile tempo"⁶⁶.

58. Lo stesso Professionista, peraltro, ha dichiarato di avere la possibilità di consultare i dati forniti dal corriere, "senza tuttavia tenere autonomamente traccia dell'intero processo di spedizione in quanto, una volta affidato al corriere, la fase della consegna al domicilio del cliente incombe come responsabilità a carico del trasportatore"⁶⁷. In particolare, GPS ha affermato di poter monitorare il processo di consegna solo in relazione a ciascun singolo ordine, senza avere una visione d'insieme dello stato degli ordini, con la conseguenza che, salvo eventuali verifiche a campione, potrebbe venire a conoscenza di eventuali criticità, come ritardi o mancate consegne, solo a seguito di appositi reclami e/o richieste di informazioni dei clienti. GPS ha, infatti, ammesso di non disporre di alcuna reportistica sugli ordini effettivamente consegnati, sui tempi di effettiva consegna, sugli ordini consegnati in ritardo rispetto ai tempi di consegna prospettati ai consumatori e sull'entità di tali ritardi⁶⁸.

59. A tale riguardo, successivamente all'avvio del procedimento istruttorio, GPS ha dichiarato di essersi attivata per colmare le omissioni informative relative al *tracking* e allo stato di spedizione degli ordini, realizzando nel mese di aprile 2022 - attraverso l'ausilio di uno sviluppatore *software* ([OMISSIS]) - un programma di sincronizzazione tra il gestionale ordini ed il pannello di controllo delle spedizioni ([OMISSIS]) mediante il quale il cliente, oltre ad avere tutte le note relative allo stato dell'ordine nonché le *e-mail* di aggiornamento, dovrebbe essere in grado di visionare in tempo reale lo sviluppo della spedizione. In particolare, "a consegna avvenuta il sistema, appoggiandosi a quello del corriere, aggiornerà l'informativa indicando che il prodotto risulta "consegnato", consentendo alla società il miglior controllo automatizzato. In caso di eventuali anomalie e/o mancate consegne, è previsto che il programma finale fornisca una funzione di "allarme", con scadenze modulabili, che permette altresì di visionare come non regolarmente concluso attraverso la comparsa a video di un triangolo giallo"⁶⁹.

Ostacoli all'esercizio dei diritti di recesso e rimborso

60. Con specifico riferimento alle procedure di recesso/rimborso, è risultato che la Società gestisce in modalità manuale ogni singola richiesta e ogni conseguente riaccredito ai fini del rimborso; nello specifico, ogni istanza di recesso e ogni richiesta di rimborso deve essere inoltrata all'Amministratore della Società, che poi disporrebbe personalmente la cancellazione dell'ordine e procederebbe materialmente alla restituzione in favore del cliente dell'importo versato al momento dell'acquisto *online*. I rimborsi, a detta di GPS, sono effettuati tramite bonifico bancario o carta di credito, a seconda del mezzo di pagamento utilizzato dal cliente oppure della eventuale preferenza di quest'ultimo⁷⁰.

61. La Società ha affermato di non aver adottato un sistema o una procedura automatizzata che consenta di gestire - per ogni singolo ordine - l'intero processo dal momento della richiesta fino all'emissione del rimborso e del riaccredito; inoltre, GPS ha dichiarato di non disporre di alcuna reportistica in merito alle richieste di recesso/annullamento ricevute dai consumatori, alle istanze di rimborso, al numero e alla tempistica dei rimborsi effettuati e a quelli ancora da effettuare⁷¹.

⁶² [Cfr. segnalazione prot. 42274 del 19 maggio 2022.]

⁶³ [Cfr. segnalazione prot. 19739 del 14 febbraio 2022.]

⁶⁴ [Cfr. doc. 17 del fascicolo ispettivo recante una mail del seguente tenore: "Buongiorno, sono spiacente per l'attesa, il tv è stato effettivamente affidato ma il codice non si è mai attivato. Inviemo subito un sollecito per comprenderne i motivi e se ancora Lunedì non sarà attivo procederemo ad immediato rimborso o seconda spedizione."]

⁶⁵ [Cfr. doc. 152 del fascicolo ispettivo.]

⁶⁶ [Cfr. doc. 52 del fascicolo ispettivo.]

⁶⁷ [Cfr. nota prot. 37433 del 28 aprile 2022.]

⁶⁸ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 31 marzo 2022.]

⁶⁹ [Cfr. memoria prot. 33395 del 8 aprile 2022.]

⁷⁰ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 31 marzo 2022.]

⁷¹ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 31 marzo 2022.]

62. In conseguenza delle predette modalità di gestione delle procedure di recesso e rimborso, il Professionista non è stato in grado di specificare le motivazioni addotte dai clienti nelle [1.000-1.500] istanze di recesso che ha dichiarato di aver ricevuto da gennaio 2021 a marzo 2022, limitandosi a sostenere che non sussiste obbligo di motivazione in capo all'acquirente e che, nei casi in cui il cliente abbia indicato una causa, il recesso sarebbe stato imputato principalmente alla tempistica di consegna considerata eccessiva.

63. Dalla documentazione istruttoria emergono numerosi casi di ostacolo al recesso da parte di GPS in quanto la Società, a fronte della comunicazione da parte dei consumatori della volontà di esercitare il recesso, assume atteggiamenti dilatori e ostruzionistici, fino a interrompere le comunicazioni con gli istanti e impedire ogni tipo di contatto. Significativa in proposito è la testimonianza di un consumatore secondo cui, a fronte dell'istanza di recesso esercitata via PEC e mediante raccomandata AR, in quanto il prodotto acquistato era arrivato danneggiato (TV da 55 pollici), il Professionista "rifiutava la spedizione del ritorno", sebbene il segnalante avesse accettato la consegna "con riserva", e "non accettava il recesso"⁷².

64. Rileva inoltre la vicenda di un consumatore che, avendo esercitato il recesso dopo 10 giorni dall'ordine di un televisore (tramite email e WhatsApp), ha ricevuto da GPS dopo circa una settimana, invece della conferma di recesso, "una comunicazione di ben diverso tenore, ovvero che l'apparecchio era pronto per essere imballato con cura e spedito al più presto"; il segnalante, pur avendo inviato cinque solleciti al rimborso dell'importo pagato a fronte dell'ordine, dopo oltre 30 giorni dall'istanza di recesso ha ricevuto il televisore a domicilio, del quale ha rifiutato la consegna, trasmettendo altri sette solleciti al rimborso⁷³.

65. Emblematiche della condotta del Professionista sono inoltre le seguenti testimonianze. Un consumatore, a seguito del ritardo nella consegna del prodotto ("non ho ricevuto nulla se non email finte sullo stato di preparazione del pacco"), ha evidenziato quanto riportato: "Ho tentato in ogni modo di chiedere l'annullamento dell'ordine ma appena viene fatta la richiesta via email o WhatsApp, smettono di rispondere"⁷⁴. Un altro cliente ha segnalato che i responsabili di GPS, a seguito della sua richiesta di annullamento dell'ordine, inviata a causa dei continui posticipi della data di consegna del televisore acquistato online a ottobre 2021, "mi dicono che non è possibile, hanno smesso di rispondere alle mie email, al telefono e WhatsApp..."⁷⁵.

66. Un ulteriore segnalante, che ha ricevuto la consegna di un prodotto non conforme a quello ordinato e non funzionante, ha lamentato che, pur avendo esercitato il recesso dopo solo dodici giorni dalla consegna, senza poter apporre alcuna riserva perché il corriere si è limitato a lasciare il pacco sul pianerottolo, si è dovuto rivolgere a un legale per ribadire il recesso e comunicare a GPS un atto di diffida e messa in mora, affinché provvedesse al ritiro del bene consegnato (difforme e non funzionante) e al conseguente rimborso⁷⁶. Analoga vicenda è narrata da un segnalante che ha lamentato di aver più volte sollecitato, inutilmente, il ritiro del televisore consegnato – in quanto non "nuovo" né "sigillato" come prospettato – inviando anche le fotografie del prodotto re imballato, come richiesto da GPS⁷⁷.

67. Con specifico riguardo alle richieste di rimborso, che a detta di GPS nel periodo da gennaio 2021 a marzo 2022 sarebbero state pari a [1.000-1.500]⁷⁸, dalle risultanze istruttorie risultano numerosi reclami, molti dei quali già ampiamente illustrati nei paragrafi precedenti, aventi ad oggetto i significativi ritardi nella restituzione degli importi pagati o addirittura l'omesso rimborso, a seguito delle richieste inviate dai consumatori a causa della mancata consegna dei prodotti⁷⁹.

68. Nella maggior parte dei casi, risulta che il Professionista ha inviato ai clienti informazioni e/o richieste "dilatatorie e pretestuose", nonostante l'avvenuta restituzione dei prodotti, oppure comunicazioni rassicuranti in ordine all'imminente rimborso, alla circostanza che si trattasse solo di attendere l'accredito della somma da parte del circuito di pagamento, alla promessa di procedere personalmente al bonifico dell'importo da restituire, all'indicazione "solleciteremo il più possibile"⁸⁰, salvo poi interrompere i contatti, non rispondere più e non rimborsare. In un caso, il Professionista aveva

⁷² [Cfr. segnalazione prot. 46938 del 16 giugno 2020.]

⁷³ [Cfr. segnalazione prot. 53350 del 8 luglio 2022, relativa a un acquisto del 18 dicembre 2021, per il quale è stato esercitato il recesso il 28 dicembre 2021.]

⁷⁴ [Cfr. segnalazione prot. 35083 del 15 aprile 2022.]

⁷⁵ [Cfr. segnalazione prot. 86424 del 17 novembre 2021.]

⁷⁶ [Cfr. segnalazione prot. 41256 del 29 aprile 2021.]

⁷⁷ [Cfr. segnalazione prot. 56003 del 1° luglio 2021.]

⁷⁸ [Cfr. comunicazione prot. 37433 del 28 aprile 2022.]

⁷⁹ [Si vedano le seguenti segnalazioni: prot. 46938 del 16 giugno 2020; prot. 41256 del 29 aprile 2021; prot. 56003 del 1° luglio 2021; prot. 71775 del 16 settembre 2021; prot. 73571 del 24 settembre 2021; prot. 89494 del 30 novembre 2021; prot. 95552, 95616 e 95650 del 27 dicembre 2021; prot. 96329 del 30 dicembre 2021; prot. 20849 del 17 febbraio 2022; prot. 26097 del 11 marzo 2022; prot. 31724 del 4 aprile 2022; prot. 34840 del 14 aprile 2022 (recante 111 reclami di consumatori); prot. 38511 del 3 maggio 2022; prot. 42274 del 19 maggio 2022; prot. 43579 del 25 maggio 2022; prot. 52273 del 5 luglio 2022; prot. 53350 del 8 luglio 2022; prot. 57682 del 22 luglio 2022.]

⁸⁰ [Cfr. segnalazione prot. 56003 del 1° luglio 2021.]

accettato il recesso e comunicato i termini del rimborso⁸¹, senza tuttavia darvi seguito, mentre in un altro caso aveva risposto al cliente che doveva aspettare la consegna e rifiutare la merce dal corriere⁸². Rileva inoltre la richiesta di intervento di un'associazione di consumatori che ha segnalato come una sua assistita ha ricevuto un televisore non funzionante, per il quale GPS non avrebbe provveduto al rimborso⁸³.

69. Sempre in merito agli ostacoli alle richieste di rimborso assumono precipuo rilievo i numerosi documenti acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo. In particolare, un consumatore osservava: *"Buongiorno, al momento sul mio conto corrente non risulta accreditato nessun rimborso e visto che non mi avete inviato alcuna prova dell'operazione di storno (bonifico?) che vi ho chiesto, deduco che ancora una volta mi state prendendo in giro, quindi come vi avevo già detto domani in mattinata mi rivolgerò ad un legale. Ovviamente se nel frattempo arriverà il rimborso (basta fare un semplice bonifico istantaneo...) aggiornerò la recensione con una nota positiva. Credo che questo epilogo sarebbe più conveniente per tutti..."*⁸⁴.

70. Del pari significativa risulta la vicenda di un cliente che dopo reiterati solleciti concludeva: *"Mi aspetto che venga emesso oggi stesso essendo già passati 20 giorni dalla data della mia richiesta e avreste dovuta evaderla in 14 giorni. Qualora non dovessi ricevere riscontro in tal senso, oggi stesso provvederò a contattare l'associazione consumatori"*⁸⁵. Un altro consumatore, dopo numerosi reclami, domandava: *"Sinceramente, è previsto che li rivedrò i miei soldi oppure dobbiamo continuare mesi con questo "in settimana" alla fine ho rispettato e aspettato qualsiasi inconveniente, ma sono già 3 settimane che questo rimborso doveva esser fatto. Attendo notizie in merito"*⁸⁶. Rileva inoltre la testimonianza di un consumatore che, avendo effettuato il 17 maggio 2021 un ordine con contestuale pagamento per una TV "nuova e sigillata", ha ricevuto la consegna il successivo il 23 giugno di un collo non sigillato contenente una confezione non nuova; dopo aver immediatamente comunicato la difformità di quanto consegnato e richiesto il ritiro del prodotto, tra il 29 e 30 giugno il pacco in questione è stato ritirato e riconsegnato a GPS, che tuttavia, alla data del 19 luglio, non aveva ancora effettuato il rimborso⁸⁷.

71. La documentazione ispettiva concernente le modalità di rimborso risulta confermare pienamente l'inadeguatezza dei sistemi e delle procedure adottate da GPS ai fini della gestione degli ordini. Esemplicativo in proposito è il redamo di un consumatore che, dopo aver ricevuto la conferma dell'annullamento richiesto e l'assicurazione che il rimborso sarebbe avvenuto entro 14 giorni, si è visto nuovamente richiedere l'invio della comunicazione di recesso⁸⁸. Un altro acquirente lamentava che dopo 40 giorni dall'annullamento dell'ordine non avrebbe ricevuto alcun rimborso⁸⁹. Ulteriori evidenze in merito alla mancata restituzione del prezzo di acquisto dei prodotti ordinati *online* si rinvencono nella testimonianza di un consumatore che, avendo richiesto la tempistica di sostituzione di un dispositivo pervenuto danneggiato (30 marzo 2021), è stato costretto a reiterare numerose volte la richiesta senza tuttavia ottenere alcun riscontro dal Professionista e senza poi riuscire a ricevere dopo mesi il rimborso richiesto (il 26 aprile 2021), come attestato dall'ultimo sollecito del 6 luglio 2021⁹⁰.

72. Del pari significativi sono i numerosi solleciti al rimborso inviati a GPS da parte dei consumatori⁹¹, a fronte dei quali assume specifico rilievo la risposta comunicata dal Professionista ad un cliente che chiedeva notizie in merito al rimborso dovuto a seguito del recesso esercitato il 15 giugno 2021: GPS, a distanza di molti mesi dal recesso, in data 16 ottobre 2021 rispondeva in modo vago e generico: *"lo eseguiremo il prima possibile. Al momento però non ho*

⁸¹ [Cfr. segnalazione prot. 66315 del 18 agosto 2021.]

⁸² [Cfr. segnalazione prot. 83311 del 5 novembre 2021.]

⁸³ [Cfr. segnalazione prot. 48649 del 27 maggio 2021.]

⁸⁴ [Cfr. doc. 59 del fascicolo ispettivo.]

⁸⁵ [Cfr. doc. 117 del fascicolo ispettivo. In merito alla medesima criticità si veda anche il doc. n. 122 del fascicolo ispettivo.]

⁸⁶ [Cfr. doc. 140 del fascicolo ispettivo.]

⁸⁷ [Cfr. doc. 152 del fascicolo ispettivo. A tale proposito, si veda anche il doc. 153 del fascicolo ispettivo.]

⁸⁸ [Cfr. doc. 31 del fascicolo ispettivo. Riguardo agli ostacoli al rimborso, si veda anche il doc. 36 del fascicolo ispettivo recante una mail di un consumatore che osserva: "Buongiorno, nonostante le pec dell'avvocato e i miei continui solleciti di annullamento continuate a trattenere l'importo versato e ovviamente a non consegnare nulla nei tempi prestabiliti. Attendo rimborso entro questa settimana o altrimenti sarò costretto a porgere denuncia alle autorità competenti visto che è un mese e che vi state trattenendo i soldi senza restituirli. Attendo un vostro riscontro immediato, la restituzione dell'importo versato e annullamento ordine richiesto da un mese e entro i termini di legge."]

⁸⁹ [Cfr. doc. 79 del fascicolo ispettivo. Si veda anche il doc. 129 del fascicolo, contenente il reclamo di un acquirente che evidenziava di aver effettuato un ordine e proceduto al pagamento di una rilevante somma senza ricevere la consegna del dispositivo acquistato e senza riuscire poi ad ottenere il rimborso, pur avendo reiteratamente richiesto la restituzione della somma versata per l'acquisto online.]

⁹⁰ [Cfr. doc. 9 del fascicolo ispettivo. In ordine al ritardo nel rimborso, si veda anche il doc. 11 del fascicolo ispettivo recante un loop di messaggi nei quali il Professionista prima assicurava che avrebbe proceduto al rimborso (27 dicembre 2021) e poi ometteva di darvi seguito, come attestato dal messaggio del consumatore del 28 gennaio 2022. Dello stesso tenore anche il loop di messaggi di cui al doc. 12 del fascicolo ispettivo.]

⁹¹ [Cfr. docc. 100, 101, 102, 103 del fascicolo ispettivo. Si veda anche il doc. 124 del fascicolo ispettivo recante la mail di un consumatore che, dopo aver sollecitato il rimborso, aggiungeva "Mi faccia sapere una data certa di restituzione dei miei soldi che detenete da ben più di 3 mesi, ad inizio della prossima settimana senza atti concreti andrò a sporgere denuncia nei vostri confronti per poi affidarmi ad un avvocato per difendere i miei diritti".]

novità in tal senso"⁹². Esemplicativa della condotta del Professionista risulta la reazione di GPS nei confronti di un acquirente che, in considerazione del mancato rimborso, rappresentava l'intenzione di sporgere denuncia alla Guardia di Finanza; a fronte di tale presa di posizione, il Professionista rispondeva: "Proceda come meglio crede, anzitutto una richiesta di recesso non l'ha mai fatta, le abbiamo richiesto di pazientare fino a venerdì altrimenti avremmo provveduto al rimborso. A questo punto procederemo con una denuncia per calunnie nei suoi confronti"⁹³.

73. Ancora, merita di essere citato il caso di un consumatore che, dopo numerosi solleciti, concludeva: "non ho ancora ricevuto alcun rimborso ho telefonato anche alla mia banca e mi hanno informato che non c'è nessuna partita contabile prenotata con storno mio favore. Ritengo pertanto di essere stato preso in giro, e raggirato assicurandomi di rimborsi mai ordinati. Non capisco perché vi siate comportati in questa maniera nei miei confronti ma attualmente non mi rimane altra strada che procedere alla denuncia per truffa contrattuale dinanzi alla Procura della Repubblica per poi intraprendere la causa civile per il ristoro della somma pagata ed il risarcimento dei danni"⁹⁴.

Ostacoli all'esercizio dei diritti derivanti dalla garanzia legale di conformità

74. Quanto alla mancata/ostacolata prestazione della garanzia legale di conformità, il Professionista ha confermato⁹⁵ la *policy* aziendale secondo la quale, in caso di consegna di un prodotto difettoso, GPS ritirerebbe il prodotto e lo spedirebbe al fornitore per l'intervento di riparazione o sostituzione qualora la segnalazione avvenga entro 30 giorni dalla consegna del dispositivo. Nell'ipotesi di sostituzione, ove un identico prodotto nel frattempo non fosse più disponibile, la Società offrirebbe la possibilità di rimborso del prezzo corrisposto. Qualora invece il difetto si manifesti successivamente (o qualora il cliente richieda un intervento di assistenza dopo 30 giorni dalla consegna), la Società inviterebbe il consumatore a rivolgersi al produttore per le riparazioni o per la sostituzione del prodotto.

75. Numerosi consumatori hanno rappresentato di aver subito rilevanti impedimenti nell'esercizio dei diritti derivanti dalla garanzia legale di conformità. È il caso di una acquirente che, dopo aver lamentato che il televisore acquistato presentava malfunzionamenti, ha stigmatizzato il comportamento di GPS che, non solo non si è aoperato in alcun modo al fine di disporre la riparazione o la sostituzione del dispositivo, nonostante numerosi solleciti e reclami ma, alla fine ha dichiarato di non poter intervenire trattandosi di prodotto rigenerato al quale era stato cancellato il numero di matricola⁹⁶.

76. A tale proposito rileva anche la richiesta di rimborso trasmessa da un'associazione di consumatori avente ad oggetto l'importo versato dal suo assistito per l'acquisto *online* di un prodotto che è stato consegnato danneggiato e non corrispondente a quello ordinato; peraltro, l'associazione ha segnalato la scorrettezza della condotta di GPS consistente nel subordinare l'esercizio del diritto di garanzia alla sottoscrizione e produzione da parte del consumatore di un documento che attesti il ricevimento della merce "con riserva", in quanto in grado di ostacolare l'esercizio del diritto di garanzia tutelato dal Codice del Consumo⁹⁷. Infine, vale menzionare la vicenda di un acquirente che si è visto costretto a minacciare un'azione legale dal momento che, alla fine del mese di dicembre 2021, non sarebbe riuscito ad avere alcuna informazione in merito alla riparazione di un televisore ritirato nel corso del mese di agosto 2021⁹⁸.

77. Al fine di migliorare il servizio offerto ai consumatori, nella memoria depositata in data 8 aprile 2022, la Società ha dichiarato che di fornire un servizio gratuito mediante il quale il cliente può richiedere l'invio di tutto il materiale di imballaggio in cui riporre il prodotto che viene poi ritirato a cura e spese del Professionista, il quale poi provvede alla riparazione o alla sostituzione o ancora al rimborso a seconda dei casi⁹⁹. Tale misura è volta ad assicurare la tutela dei diritti di consumatori che, come accaduto in passato, nel tempo intercorrente tra l'arrivo del bene e la denuncia del difetto, provvedano a smaltire la scatola e l'imballaggio dei prodotti.

Omessa o inadeguata prestazione del servizio di assistenza post-vendita

78. In relazione al servizio di assistenza *post-vendita*, è emerso che la Società utilizza una funzione *chat*, che reindirizza i messaggi degli utenti all'indirizzo email info@ilrinnovato.it, e ha adottato un servizio di assistenza telefonica e *WhatsApp*, entrambi dal lunedì al venerdì 9-13, nonché due caselle di posta elettronica: info@ilrinnovato.it (per informazioni generali, prevendita e commerciali) e ordini@ilrinnovato.it (per informazioni su spedizioni, ordini effettuati, cambi indirizzo, consegne, ecc.). Secondo quanto dichiarato da GPS, i predetti servizi di assistenza sono gestiti attraverso due risorse che manualmente leggono i messaggi *WhatsApp* o *email* dei consumatori e rispondono alle varie istanze, senza tuttavia registrare le richieste dei clienti nella loro scheda individuale dell'ordine, di modo che non è possibile verificare se, in relazione a ciascun ordine, sia stata presentata in una certa data una richiesta di

⁹² [Cfr. doc. 142 del fascicolo ispettivo.]

⁹³ [Cfr. doc. 164 del fascicolo ispettivo.]

⁹⁴ [Cfr. doc. 160 del fascicolo ispettivo.]

⁹⁵ [Cfr. Verbale di accertamento ispettivo del 31 marzo 2022; memoria prot. 33395 del 8 aprile 2022 e comunicazione prot. 37433 del 28 aprile 2022.]

⁹⁶ [Cfr. segnalazione prot. 24478 del 18 marzo 2019.]

⁹⁷ [Cfr. segnalazione prot. 12912 del 17 gennaio 2022.]

⁹⁸ [Cfr. doc.n.39 del fascicolo ispettivo.]

⁹⁹ [Cfr. memoria per cautelare prot. 33395 dell'8 aprile 2022.]

recesso/annullamento/rimborso né monitorare lo stato dell'istanza né tantomeno conoscere la tempistica di esecuzione da parte della Società (i.e. i tempi di rimborso). Più in generale, la Società ha ammesso che in relazione ad ogni ordine non apre *ticket*, né tiene traccia di tutte le eventuali istanze dei clienti¹⁰⁰.

79. Circa l'inadeguatezza del *customer care* sono stati acquisiti in ispezione numerosi reclami di consumatori che lamentavano di non aver ricevuto l'assistenza richiesta¹⁰¹. In particolare, tra i tanti, un cliente evidenziava che, dopo aver concordato con il *customer care* la data del rimborso, non solo non ha ricevuto la restituzione del corrispettivo versato, ma è stato posto nell'impossibilità di contattare il servizio clienti a causa del blocco del suo numero di telefono¹⁰². Peraltro, dai documenti ispettivi emerge che GPS forniva ai consumatori risposte *standard* inviate in maniera automatica e senza individuare con la necessaria attenzione la criticità segnalata¹⁰³, o attraverso insulti e d'improprio a fronte delle reiterate richieste di rimborso¹⁰⁴, o ancora bloccando il rimborso nel caso di recensioni nelle quali venivano evidenziati i disservizi¹⁰⁵. Rileva anche la circostanza che il Professionista si accingeva a rispondere più celermente ai reclami solo nel momento in cui questi fossero proposti da associazioni di consumatori o altri soggetti qualificati¹⁰⁶.

80. Le evidenze sopra esposte sono corroborate anche dalle segnalazioni trasmesse direttamente all'Autorità dai consumatori insoddisfatti del livello di assistenza *post-vendita* prestato da GPS¹⁰⁷. Nel caso di un cliente che continuava a chiedere informazioni sulla consegna di un prodotto a distanza di 50 giorni dall'acquisto, senza ricevere risposta alle *email* inviate, a seguito di contatto telefonico "*ripose una Signora che non si qualificò (aveva accento straniero) e, con tono adirato e spazientito e buttando subito giù, seccamente disse «faccia sollecito»!*"¹⁰⁸. Emblematica è la vicenda di un consumatore che, dopo aver sollecitato più volte la consegna, sempre posticipata, di un televisore acquistato *online*, chiedeva al Professionista "*Mi date il numero di spedizione? Altrimenti restituitemi il denaro a andate a fare un altro mestiere Grazie*"; a tale comunicazione GPS rispondeva con veemenza "*Ma vai a *****! Attendiamo la mail di recesso a info@ilrinnovato.it!*"¹⁰⁹.

81. Secondo la testimonianza di un cliente che ha restituito il televisore ricevuto in quanto difforme da quello ordinato, a seguito della richiesta di rimborso, "*Il Rinnovato dopo iniziali vaghe risposte, dal 14 febbraio 2022 non ha più risposto alle mie mail, nemmeno quelle inviate via pec. In data 20 giugno 2022 riesco a stabilire un nuovo contatto con la ditta tramite un altro indirizzo mail dedicato ai reclami e reinoltro la richiesta di rimborso. A questo punto ricevo sollecite risposte relative a "procedure di recesso ordine" in corso, con promesse di pagamenti imminenti, ma per problemi vaghi e incomprensibili, a tutt'oggi 22 luglio 2022 non ho ancora ricevuto indietro i miei soldi*"¹¹⁰.

82. Durante il procedimento, il Professionista ha dichiarato di aver posto in essere le seguenti misure al fine di migliorare il servizio di assistenza clienti¹¹¹: (i) creato una casella di posta elettronica (reclami@ilrinnovato.it) dedicata ai reclami di qualsiasi tipo; (ii) inserito un *link* nella chat del Sito attraverso cui il cliente può - tramite un

¹⁰⁰ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 31 marzo 2022.]

¹⁰¹ [Cfr. doc. 15 del fascicolo ispettivo recante un messaggio in cui un consumatore, stigmatizzando il compostamento del *customer care* di GPS, affermava "Il servizio clienti non sa dove sta di casa l'educazione mi hanno riattaccato più volte in faccia poi non si fanno rintracciare. Via email prendono in giro la gente facendo perdere tempo, devono essere cacciati via questa gente qui non deve vendere prodotti, sono da denunciare all'autorità." Al riguardo si veda anche il doc. 23 del fascicolo ispettivo recante il reclamo di un acquirente che, avendo chiesto l'annullamento dell'ordine per il ritardo nella consegna, sarebbe stato qualificato come "insistente" dal *customer care* che, successivamente, avrebbe interrotto la comunicazione. Si veda anche il doc. 41 del fascicolo ispettivo in cui un consumatore osservava: "Servizio clienti di fatto inesistente, con una gran maleducata che riattacca il telefono in faccia dicendo che non ci si deve permettere di chiedere informazioni ma che le informazioni le danno loro... via mail e whatsapp una serie infinita di ***, di contraddizioni e di colpe addossate al corriere (prodotto in arrivo...in transito... "forse è meglio se annulla l'ordine" ...??). È evidente che il prodotto non lo hanno mai avuto in casa ma allora perché non dirlo chiaramente invece di prendere in giro i clienti?? Davvero poco seri... unica nota positiva è che ho ricevuto il rimborso il giorno successivo alla richiesta, ma questa non può essere un'amara consolazione... assolutamente sconsigliato!!".]

¹⁰² [Cfr. doc. 48 del fascicolo ispettivo.]

¹⁰³ [Cfr. doc. 8 del fascicolo ispettivo recante il seguente script: "le confermo che domani verrà presa in carico dalla ditta "Mail Boxes Etc" la preparazione su bancale + Cassa in legno per il suo ordine e che verrà imballato proteggendolo con pluriball e fissandolo su bancale per assicurare un trasporto sicuro sino a destinazione evitando danneggiamenti, vista la delicatezza del pannello, (Visioni anche sul nostro sito la sezione "come Spediamo") oltre a cassa in legno per la protezione frontale, superiore e laterale. Non appena saremo pronti con la spedizione, secondo anche i tempi indicati in fase di ordine e nelle condizioni di vendita per i televisori delicati che necessitano di imballaggi particolari onde evitare rotture nel trasporto, le invieremo comunicazione e con tutti i dettagli relativi al trasportatore. Le riportiamo il link su come viene spedito: <https://www.ilrinnovato.it/custom/come-spediamo/> Grazie ancora e buona giornata"]

¹⁰⁴ [Cfr. docc. 10, 28, 32 e 111 del fascicolo ispettivo]

¹⁰⁵ [Cfr. doc. 156 e anche doc. 163 del fascicolo ispettivo. Inoltre, cfr. doc. 182 del fascicolo ispettivo.]

¹⁰⁶ [Cfr., tra i tanti, docc. 17, 18, 19, 20, 21 e 22 del fascicolo ispettivo.]

¹⁰⁷ [Cfr. segnalazione prot. 26097 del 11 marzo 2022, in cui un cliente che chiedeva il rimborso dopo aver rispedito il televisore e in quanto difforme da quello ordinato, il Professionista si limitava a rispondere "sollecitiamo".]

¹⁰⁸ [Cfr. segnalazione prot. 89494 del 30 novembre 2021.]

¹⁰⁹ [Cfr. segnalazione prot. 31724 del 4 aprile 2022.]

¹¹⁰ [Cfr. segnalazione prot. 57682 del 22 luglio 2022.]

¹¹¹ [Cfr. memoria prot. 33395 del 8 aprile 2022 e comunicazione prot. 37433 del 28 aprile 2022.]

pannello automatico ChatBot - aprire agevolmente un reclamo¹¹²; (iii) inserito nel Sito un *footer* attraverso cui l'utente può scaricare o compilare e inviare direttamente dal Sito un modulo RMA (che consente, attraverso un *menù* a tendina, di indicare la motivazione del reclamo scegliendo tra le seguenti voci: diritto di recesso — ritardo di consegna — modifica ordine — danneggiamento prodotto — malfunzionamento); anche attraverso tale strumento informatico, il reclamo pervenirebbe sempre presso la casella *e-mail* reclami@ilrinnovato.it ed il filtro la rielaborerebbe secondo le modalità descritte al punto che precede. Infine, GPS si starebbe attivando affinché i reclami presentati vengano inseriti automaticamente in una sottocartella relativa al giorno di arrivo, al fine di consentire la visione di ogni pratica (sia aperte che già concluse) e, soprattutto, monitorare i tempi di chiusura di ogni reclamo pervenuto.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

83. GPS ha sviluppato le proprie argomentazioni difensive nell'ambito della memoria trasmessa ai fini della valutazione dei presupposti per l'eventuale sospensione provvisoria¹¹³, nella quale ha evidenziato la legittimità e correttezza delle proprie condotte.

84. In particolare, la contestazione circa la mancata disponibilità dei beni offerti in vendita (*rectius*, l'ingannevolezza delle informazioni pubblicate *online*) sarebbe priva di fondamento, dal momento che i prodotti indicati come "disponibili" sarebbero materialmente presenti in magazzino (in misura non inferiore al 30%) oppure nella "disponibilità giuridica" della Società in quanto acquistati e conservati presso i magazzini dei propri fornitori ovvero già ordinati e prenotati con caparra.

85. Per quanto concerne le informazioni sui tempi di consegna, "i tempi di spedizione previsti corrispondevano a quanto riportato nel sito"¹¹⁴; tuttavia, effettivamente, in isolati casi (in prevalenza, durante il periodo di emergenza sanitaria Covid) si sarebbero verificati sporadici ritardi nelle consegne, da ricondursi a problematiche insorte con il corriere incaricato della consegna.

86. In relazione alle modalità di imballaggio dei prodotti, GPS avrebbe sempre rispettato in pieno le indicazioni fornite sul Sito al fine di garantire un trasposto sicuro di tutti i beni; le vicende segnalate da alcuni consumatori circa la consegna di colli privi del previsto imballaggio e recanti difetti/malfunzionamenti, sarebbero "sporadici episodi eccezionalmente verificatisi" peraltro "riconducibili alla condotta del corriere" che, pur di caricare un maggior numero di colli sui propri mezzi adibiti alla consegna, in certe occasioni avrebbe rimosso le protezioni correttamente imballate da GPS. E' per tale motivo che la Società chiederebbe ai propri clienti di verificare l'assenza di danni all'imballaggio del pacco e di firmare la ricevuta di consegna sempre "con riserva" oppure di rifiutare la consegna in caso di evidenti manomissioni/danni; in assenza di rifiuto o di firma "con riserva" i clienti non possono poi chiedere la sostituzione/riparazione del prodotto in garanzia o il recesso dal contratto di acquisto, come specificato nell'articolo 10.10.7 dei "Termini e condizioni" di vendita nonché comunicato nelle *mail* inviate ai clienti a seguito dell'ordine¹¹⁵.

87. Anche le ipotesi di mancata consegna dei prodotti acquistati *online* riguarderebbero fattispecie riconducibili a problemi logistici dello spedizioniere incaricato; in ogni caso, i consumatori sarebbero stati rimborsati da GPS, che si sarebbe fatta carico del relativo danno pur non avendone la responsabilità. In relazione alla presunta consegna di prodotti diversi da quelli ordinati, risulterebbe un solo caso rispetto al quale la Società si sarebbe immediatamente attivata, che riguarderebbe la mera difformità dell'indicazione del codice sulla scatola della confezione, la quale in caso di prodotti ricondizionati può non essere la scatola originale ma di un modello simile, sempre della stessa casa madre¹¹⁶.

88. Del pari, anche le presunte carenze informative relative al *tracking* sarebbero da addebitarsi al corriere, in quanto "la responsabilità del tracciamento e della consegna incombono in capo al trasportatore". GPS metterebbe a disposizione dei clienti la possibilità di tracciare lo stato di spedizione del prodotto attraverso i dati forniti dal corriere; si tratta degli stessi dati che anche la Società potrebbe controllare, ma non è stato adottato a livello aziendale a alcun

¹¹² [Tale messaggio giungerebbe automaticamente presso la casella *e-mail* ed un apposito filtro la inserirebbe all'interno di una sottocartella con l'indicazione temporale in cui è pervenuta così da poter essere visualizzata e gestita celermente.]

¹¹³ [Cfr. memoria prot.33395 dell'8 aprile 2022.]

¹¹⁴ [Nello specifico, i tempi medi di consegna sarebbero stati pari a 3 giorni lavorativi, conteggiati dalla data di spedizione indicata al cliente in fase di ordine, e pari a circa 7 giorni lavorativi e calcolati dalla data di ricezione dell'ordine fino alla consegna effettiva. Per i prodotti appartenenti alla categoria «Televisori oltre i 48"» le tempistiche di consegna sarebbero leggermente più lunghe, pari a circa 12 giorni lavorativi, a causa delle necessità di imballaggio particolare del prodotto.]

¹¹⁵ [Tale disposizione prevede, tra l'altro, quanto segue: "Il ricevimento senza riserve dei Prodotti, infatti, non consente all'utente di agire in giudizio nei confronti del corriere, nel caso di perdita o danneggiamento dei Prodotti, tranne nel caso in cui la perdita o il danneggiamento siano dovuti a dolo o colpa grave del corriere stesso e fatta eccezione per la perdita parziale o il danneggiamento non riconoscibili al momento della consegna, purché in quest'ultimo caso, il danno sia denunciato appena conosciuto e non oltre otto giorni dopo il ricevimento. Nel caso in cui la confezione presenti evidenti segni di manomissione o alterazione (ad esempio la non presenza del bancale di protezione nei tv che lo prevedono), si raccomanda inoltre all'utente di darne pronta comunicazione al Servizio Clienti entro al massimo 8 giorni dalla ricezione. Resta ferma, in ogni caso, la applicazione delle norme in materia di diritto di recesso e di garanzia legale di conformità."]

¹¹⁶ [Cfr. doc. 51 del fascicolo ispettivo. In realtà nel corso dell'accertamento ispettivo è emerso un altro caso in cui il Professionista non solo avrebbe consegnato un prodotto diverso da quello ma, successivamente, a seguito delle lamentele del consumatore avrebbe dato la seguente risposta: "Se desidera può procedere al reso con le modalità presenti sul nostro sito. Può altresì procedere come meglio crede." Al riguardo si vedano anche i docc. 80 e 99 del fascicolo ispettivo recanti reclami di acquirenti che, tra le altre anomalie, lamentano la consegna di dispositivi diversi da quelli indicati negli ordini.]

sistema autonomo di tracciamento dell'intero processo di spedizione. GPS si sarebbe peraltro da tempo attivata per supportare e sostenere il consumatore nelle fasi successive alla vendita, inviando sei comunicazioni al cliente dalla data dell'ordine a quella di consegna, con tutti gli aggiornamenti *su presa in carico — imballaggio — spedizione — date previste di consegna — data certa di consegna* e comunicazione *tracking*. Inoltre, a partire da novembre 2021, atteso il crescente aumento degli ordinativi, la società avrebbe inserito ulteriori quattro unità lavorative volte ad incrementare la fase di gestione delle operazioni e le verifiche del caso, dedicando queste unità alla sola assistenza *post-vendita* tramite *e-mail — WhatsApp — recapiti telefonici*. Per quanto concerne, poi, le consegne di beni "*fuori misura*", per i quali non può essere assegnato un *tracking*, il corriere fornirebbe un "*segna-collo*" che viene comunicato al cliente e consente di stimare la consegna con un margine di massimo 2 giorni.

89. Con riferimento alle modalità di gestione del processo di vendita *online* e in particolare all'immediato addebito e al successivo annullamento dell'ordine per prodotto non disponibile, secondo GPS i consumatori potrebbero procedere all'acquisto dal Sito e poi al ritiro del prodotto in negozio, pagando la transazione contestualmente alla consegna del prodotto senza versare acconti e potendo provare il dispositivo nella sala video per verificarne il funzionamento prima del pagamento. Per gli acquisti effettuati tramite carta di credito, "*il prezzo viene trattenuto all'atto del completamento della procedura di acquisto sul sito*" e la società avrebbe tempestivamente risolto le problematiche riscontrate da alcuni utenti¹¹⁷.

90. In merito alla prestazione dell'assistenza *post-vendita*, GPS ha sottolineato che gli addetti al servizio risponderebbero anche in orari al di fuori di quelli indicati sul sito per gestire celermente le richieste e i reclami dei consumatori; le pratiche di reclamo, benché gestite in precedenza singolarmente, sarebbero state evase nel più breve tempo possibile e i rimborsi effettuati nel giro di qualche giorno dalla richiesta. Con specifico riguardo alle tempistiche di rimborso e alle ipotesi di mancata restituzione del prezzo di acquisto ai consumatori in caso di mancata consegna del prodotto venduto *online*, a detta di GPS la maggior parte delle istanze di rimborso si sarebbe conclusa mediante rimborsi effettuati a mezzo bonifico bancario eseguito in media in otto giorni lavorativi¹¹⁸.

91. Per quanto attiene alla mancata/ostacolata prestazione della garanzia legale di conformità, il Professionista ha dichiarato che le presunte condotte scorrette non si sarebbero verificate o, nelle sporadiche ipotesi in cui vi siano state contestazioni, gli eventuali problemi sarebbero stati risolti mediante riparazione, sostituzione del bene acquistato o, da ultimo, rimborso del prezzo versato dal cliente. Secondo la *policy* aziendale, in caso di consegna di un prodotto difettoso, GPS ritirebbe il prodotto e lo spedirebbe al fornitore per l'intervento di riparazione o sostituzione, ove la segnalazione avvenga entro 30 giorni dalla consegna del dispositivo (qualora un identico prodotto nel frattempo non sia più disponibile, sarebbe offerto il rimborso del prezzo). Qualora invece il difetto si manifesti successivamente (o il cliente richieda un intervento di assistenza oltre il termine di 30 giorni dalla consegna), GPS inviterebbe il consumatore a rivolgersi direttamente al produttore per le opportune riparazioni o per la sostituzione del prodotto. Secondo GPS, tutti i prodotti godrebbero, come indicato nel Sito, delle seguenti garanzie: (i) per i prodotti nuovi, assistenza diretta presso i centri delle case madri; (ii) per i prodotti ricondizionati, possibilità di assistenza tecnica a domicilio con apertura della pratica direttamente attraverso GPS; (iii) nei casi più gravi il prodotto verrebbe ritirato mediante corriere (a spese della Società) e riparato - sostituito - rimborsato con le modalità sopra descritte.

92. In generale, evidenziando l'insussistenza del *fumus boni iuris*, il Professionista ha sottolineato che la Società è attiva dal 2016 nella vendita di prodotti nuovi e ricondizionati attraverso il sito *ilrinnovato.it*; dal 2020, l'attività si sarebbe notevolmente ampliata raggiungendo il suo apice tra la fine del 2021 e l'inizio del 2022 e ciò avrebbe comportato, tra l'altro, l'ampliamento da parte di GPS del proprio organico (12 operatori) per far fronte all'aumento del numero di ordinazioni effettuate dai consumatori dal sito internet. Le uniche segnalazioni di reclamo inviate agli atti del procedimento sarebbero meno di 40, pari a circa lo *[0,1%-5%]* degli ordini complessivi ricevuti dal 2021 (pari a *[5.000-10.000]*), e sarebbero state contestualmente chiarite; in ogni caso si tratterebbe di un numero di segnalazioni proporzionato al numero complessivo di ordini andati a buon fine, di modo che non potrebbe essere considerato "*come stigmatizzante una scorretta policy aziendale*".

93. In ogni caso, il Professionista ha dichiarato di aver preso in seria ed immediata considerazione le contestazioni sollevate e di aver prontamente posto in essere, a partire dal 1° aprile 2022, "*ulteriori cautele, volte a ulteriormente migliorare il servizio offerto ai consumatori, nell'ottica di una più piena soddisfazione nella fruizione dei servizi offerti*". Tali misure, spontaneamente attuate da GPS, sono state puntualmente descritte nella parte delle risultanze istruttorie e hanno determinato - come già detto - l'adozione da parte dell'Autorità di un provvedimento di non adozione della misura cautelare¹¹⁹.

¹¹⁷ *[Ulteriori modalità di pagamento sono rappresentate da: bonifico bancario; finanziamento a tasso zero con [omissis] (con pagamento della prima rata dopo circa 25 giorni dalla data di consegna al cliente); finanziamento su carta [omissis] (con pagamento della prima rata 30 giorni dopo la consegna del prodotto al cliente).]*

¹¹⁸ *[Cfr. comunicazione prot. 37433 del 28 aprile 2022.]*

¹¹⁹ *[Cfr. provvedimento n. 30155 del 10 maggio 2022.]*

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

94. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite il sito *internet* del Professionista, in data 13 settembre 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

95. Con delibera n. 344/22/CONS, pervenuta in data 7 ottobre 2022, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

96. In particolare, la suddetta Autorità, considerata la centralità che assume il tema della trasparenza delle condizioni di offerta riportate sui siti *web* e nei contratti e dell'esercizio del diritto di recesso degli utenti, tenuto conto del fatto che "*Internet è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento*" e che quindi "*il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette 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 delle comunicazioni su citate*", ha ritenuto che, nel caso di specie, *internet* sia strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

97. Il presente provvedimento concerne l'illiceità dei comportamenti posti in essere da GPS, a partire almeno da marzo 2019, nell'ambito della sua attività di vendita *online* attraverso il sito *web illrinnovato.it*. In particolare, le condotte poste in essere dal Professionista integrano due distinte violazioni del Codice del Consumo, consistenti:

A) in una pratica commerciale scorretta relativa alla diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti *online* e i tempi di consegna, nonché all'adozione di modalità scorrette del processo di vendita *online*, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

B) in una seconda pratica commerciale scorretta relativa alla mancata consegna dei prodotti venduti *online*, all'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza *post-vendita* e all'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso, di rimborso e di fruizione della garanzia legale di conformità dei consumatori, in violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

98. Le due pratiche commerciali (A e B) contestate al Professionista, caratterizzate da un insieme di complesse e articolate condotte, risultano strutturalmente autonome in ragione delle distinte fasi di consumo cui attengono. In particolare, la prima pratica (A) afferisce al momento dell'offerta di prodotti sul sito *internet* del Professionista e alla conclusione del contratto di acquisto *online*; la seconda pratica (B) riguarda la fase successiva all'acquisto, attinente all'esecuzione dell'obbligazione principale relativa alla consegna dei prodotti nei termini previsti e alla complessiva assistenza assicurata anche ai fini dell'esercizio dei diritti dei consumatori.

99. L'accertamento delle due complesse e articolate pratiche commerciali, muovendo dalle numerose segnalazioni agli atti, pervenute a partire dal mese di marzo 2019¹²⁰, si basa sull'insieme delle risultanze ispettive e sulle ulteriori informazioni istruttorie raccolte nel corso del procedimento. In particolare, le singole condotte oggetto di segnalazione si sono rivelate elementi costitutivi di due pratiche commerciali scorrette più ampie e articolate solo alla luce degli elementi sopravvenuti alle prime segnalazioni (segnatamente le evidenze ispettive e le ulteriori risultanze istruttorie), assumendo rilievo non in modo atomistico con riferimento alla singola richiesta di intervento ma tenuto conto del quadro fattuale complessivo.

Premessa: il contesto in cui si collocano e condotte accertate

100. L'istruttoria svolta riguarda il settore dell'*e-commerce*, comparto in forte crescita e caratterizzato da una concorrenza molto accesa, nel quale la spersonalizzazione del rapporto d'acquisto indebolisce di fatto il consumatore/acquirente e lo pone in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista. Da qui la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, sin dal momento dell'aggancio dell'utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione delle caratteristiche delle offerte che si pubblicizzano e del conseguente vincolo contrattuale, per consentire al consumatore una scelta commerciale consapevole dapprima in ordine all'acquisto e, poi, alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

101. È il caso di ricordare che, secondo il paradigma individuato nelle norme del Codice del Consumo poste a tutela della libertà di scelta del consumatore, quest'ultimo deve disporre contestualmente, fin dal primo contatto, di tutte le informazioni utili ad assumere la decisione di natura commerciale; ciò tanto più nel settore dell'*e-commerce*, connotato dalla conclusione a distanza di transazioni commerciali, contesto nel quale assume precipuo rilievo la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni di consumo, sin dal momento dell'aggancio dell'utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione delle caratteristiche delle offerte che si pubblicizzano e del conseguente vincolo

¹²⁰ [Come già indicato, nell'anno 2019 è pervenuta un'unica segnalazione (prot. 24478 del 18 marzo 2019), alla quale hanno fatto seguito due segnalazioni nell'anno 2020 (prot. 46938 del 16 giugno 2020 e prot. 94945 del 22 dicembre 2020), che si sono intensificate nel corso del 2021, nel quale sono pervenute 12 richieste di intervento, e soprattutto del 2022, essendo pervenute ad oggi oltre 20 nuove segnalazioni.]

contrattuale, per consentire al consumatore una scelta commerciale consapevole dapprima in ordine all'acquisto e, poi, alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

102. Nella fase prodromica alla scelta d'acquisto occorre, pertanto, che siano fornite informative precise ed esaurienti rispetto alle caratteristiche essenziali dei prodotti venduti, ai relativi tempi di consegna e alle modalità di esecuzione del contratto, al fine di consentire al consumatore la verifica dapprima della convenienza della transazione e poi del rispetto delle condizioni di offerta prospettate. Nella fase successiva all'acquisto *online*, concernente l'esecuzione della transazione di compravendita a distanza, il professionista è tenuto ad assicurare la dovuta assistenza ai consumatori, fornendo informazioni corrette sullo stato effettivo e sugli sviluppi concreti di un ordine di acquisto, nonché garantendo il pieno esercizio dei loro diritti relativi alla consegna dei prodotti, al recesso/annullamento e al rimborso del corrispettivo versato. Ciò anche perché, attesa l'elevata concorrenza in tale settore, se prontamente e adeguatamente informato sull'eventuale impossibilità di evadere l'ordine alle condizioni prospettate, il consumatore può sostituire agevolmente il Professionista inadempiente con un suo diretto concorrente.

103. Nel descritto contesto GPS, in contrasto con il dovere di diligenza su di esso gravante ai sensi del Codice del Consumo, ha pubblicato offerte non veritiere con riferimento alla disponibilità dei prodotti, alle modalità di imballaggio di beni preziosi e fragili e ai tempi di consegna, impedendo ai consumatori di effettuare una scelta consapevole e informata. Successivamente al perfezionamento del contratto, il Professionista ha altresì ostacolato il diritto dei consumatori di ottenere la consegna del bene e di ricevere un adeguato servizio di assistenza *post-vendita*, anche ai fini della garanzia legale, nonché di recedere dal contratto e ottenere i rimborsi ad essi spettanti secondo le modalità ed i tempi stabiliti dalla legge, pregiudicando altresì la possibilità di rivolgersi ad altri fornitori per soddisfare le loro esigenze.

104. Nel caso di specie, peraltro, le condotte illecite accertate con il presente provvedimento si inseriscono in un periodo connotato in parte dallo stato di emergenza sanitaria connesso alla propagazione del Coronavirus (Covid-19) e dalla conseguente adozione di misure di contenimento del contagio sull'intero territorio nazionale che hanno comportato significative restrizioni alla libertà di spostamento delle persone e alle attività commerciali al dettaglio. In tale scenario, a fronte di una situazione di generale crisi dei settori economici, il settore dell'*e-commerce* e, in particolare, l'ambito di attività di GPS, come confermato dalla stessa Società, non ha invero registrato alcuna contrazione della domanda, che anzi è incrementata significativamente in ragione del ricorso sempre maggiore a tale modalità di acquisto *online* da parte dei consumatori spesso impossibilitati a spostarsi e comunque condizionati dal rischio di contagio.

105. In conclusione, risulta che GPS, in un contesto connotato da una notevole crescita degli acquisti a distanza e un significativo incremento dei profitti delle vendite *online*, ha posto in essere condotte gravemente scorrette sotto il profilo informativo e prestazionale in quanto, pur nella consapevolezza delle contingenti difficoltà di approvvigionamento e consegna dei prodotti, nonché dell'impossibilità di definire una programmazione certa, ha nondimeno continuato a diffondere sul proprio sito *web* offerte ingannevoli – peraltro relative principalmente a prodotti sofisticati e dal costo elevato (televisori) – prospettando tempistiche di consegna rivelatesi spesso inattendibili e omettendo di informare preventivamente i consumatori in merito ai probabili disagi, agli eventuali ritardi e infine al possibile inadempimento. Una volta concluso il processo di acquisto *online*, il Professionista ha omesso di fornire la dovuta assistenza ai consumatori e di garantire il pieno esercizio dei loro diritti relativi alla consegna dei prodotti, al recesso/annullamento, al rimborso del corrispettivo versato e alla fruizione della garanzia legale di conformità. Non si deve al riguardo dimenticare la marcata posizione di debolezza in cui si trovano i consumatori, in ragione anche delle asimmetrie informative che caratterizzano lo strumento utilizzato per la conclusione - a distanza - del contratto di acquisto.

Pratica A) L'ingannevolezza delle informazioni sulle caratteristiche dell'offerta e la scorrettezza del processo di vendita online

106. Come sopra accennato, la prima pratica commerciale ascrivibile a GPS si articola in una serie di condotte poste in essere nella fase precontrattuale e in quella relativa alla conclusione del contratto *online*, consistenti (i) nella diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti *online* sul proprio sito *web*, con specifico riferimento alla disponibilità dei prodotti, alle modalità di imballaggio e ai tempi di consegna dei beni nonché (ii) nell'adozione di modalità scorrette del processo di vendita *online* con particolare riguardo all'immediato addebito del corrispettivo e all'annullamento unilaterale degli ordini.

107. L'insieme di tali comportamenti, complessivamente considerati, integra una pratica commerciale scorretta, connotata da elementi di ingannevolezza e di aggressività, ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, nonché in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, inducendoli pertanto ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento immediato di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso.

Informazioni sulla disponibilità dei prodotti, le modalità di imballaggio e i tempi di consegna dei beni venduti online

108. Le risultanze istruttorie confermano che GPS, nell'ambito delle offerte pubblicate sul proprio sito *web* e, dunque, nella fase prodromica alla scelta d'acquisto *online* dei consumatori, ha fornito informazioni in merito alla disponibilità

dei beni commercializzati che, nella realtà, si sono rivelate non attendibili e, dunque, decettive nella misura in cui prospettavano la possibilità di acquistare *online* determinati prodotti che tuttavia non erano fisicamente presenti nel magazzino di GPS o non erano comunque realmente reperibili presso i propri fornitori terzi, come dimostrato dai numerosi casi attestati dalle evidenze agli atti, relativi ai ritardi nella ricezione del bene, alla consegna di prodotti difformi da quelli ordinati, alla mancata consegna *tout court* o infine alle ipotesi di annullamento unilaterale degli ordini da parte del Professionista¹²¹.

109. In proposito, il Professionista, per sua stessa ammissione, promuove e commercializza prodotti dei quali, nella stragrande maggioranza dei casi (70%), non ha la disponibilità materiale in quanto acquistati da fornitori terzi, procedendo dunque alla vendita di prodotti agli utenti finali senza possederli materialmente. Ne discende, quindi, che la prassi ordinaria del Professionista è quella di presentare ingannevolmente come disponibili per la vendita, sul proprio Sito, prodotti in realtà non presenti presso il proprio magazzino al momento dell'ordine e del relativo pagamento, procedendo all'immediato addebito del prezzo di acquisto e preoccupandosi di acquisire la disponibilità (eventuale) della merce solo in un secondo momento, con l'effetto di addossare sui consumatori i rischi e i problemi legati all'approvvigionamento presso i fornitori, nonché all'eventuale annullamento dell'ordine. Il Professionista, infatti, percepisce il corrispettivo già al momento in cui il consumatore effettua l'ordine *online* o, in ogni caso, prima di effettuare la spedizione del prodotto e, di conseguenza, anche nelle ipotesi in cui il prodotto non risulti in seguito disponibile o la cui reperibilità richieda molto tempo.

110. Inoltre, nell'ambito della disciplina contrattuale¹²², GPS si riserva un'ampia facoltà di cancellazione degli ordini, proprio nelle ipotesi in cui "i prodotti venduti online risultino non più disponibili" in quanto esauriti o di non immediata disponibilità del Professionista, nonché negli altri (imprecisati) casi di sopravvenuta indisponibilità del prodotto. La documentazione istruttoria è pienamente idonea a suffragare il ricorrente ricorso da parte del Professionista a tale facoltà di annullamento degli ordini, come anche l'attitudine a consegnare prodotti diversi in sostituzione di quelli ordinati, ma non realmente disponibili. Un ulteriore elemento che qualifica la scorrettezza del comportamento di GPS si rinviene infatti certamente nei numerosi episodi lamentati dai consumatori nei quali il Professionista, dopo aver concluso transazioni per prodotti presentati come disponibili, consegnava prodotti gravemente difformi da quelli ordinati e offerti in vendita come disponibili; da tali vicende si evince il *modus operandi* consapevolmente posto in essere da GPS qualora non avesse l'effettiva disponibilità dello specifico prodotto acquistato *online* dal consumatore e/o non fosse in grado di reperirlo in tempi ragionevoli.

111. In sostanza, non solo il Professionista presentava come disponibili prodotti che in realtà non erano pronti per la spedizione, ma in ogni caso ometteva di fornire in via preventiva informazioni circa il fatto di vendere prodotti che in realtà non erano fisicamente disponibili poiché non presenti in magazzino o che dovevano essere ordinati presso fornitori terzi; tale indicazione assume un'evidente rilevanza ai fini di una scelta di consumo consapevole da parte dei consumatori, soprattutto in un momento di emergenza sanitaria in cui intere filiere logistiche presentavano problemi che si riflettevano sulla possibilità di assicurare la consegna dei prodotti e molti negozi fisici erano, almeno temporaneamente, soggetti a chiusura a causa della pandemia e dunque non costituivano un'alternativa di acquisto per i consumatori.

112. Più in generale, una corretta ed adeguata informazione sull'effettiva disponibilità dei prodotti è essenziale ai fini di una decisione d'acquisto pienamente consapevole, in grado di garantire ai consumatori un'effettiva libertà di scelta, consentendo loro di ponderare adeguatamente l'opportunità di acquistare prodotti di cui GPS non aveva, o non era certa di avere, l'immediata disponibilità materiale o, al contrario, di rivolgersi ad altro Professionista. Pertanto, la descritta condotta ingannevole è particolarmente grave nella misura in cui risulta che GPS abbia consapevolmente acquisito ordini *online* oltre l'effettiva disponibilità nel proprio magazzino dei prodotti offerti in vendita, in tal modo accettando il rischio di non riuscire a dare esecuzione al contratto, in evidente violazione dei principi generali di correttezza e di buona fede nel settore dell'*e-commerce*.

113. In aggiunta a tale condotta, rileva in termini di scorrettezza anche il mancato rispetto da parte di GPS delle modalità di imballaggio prospettate sul Sito al fine di assicurare un trasporto sicuro di prodotti fragili connotati da un costo elevato. Siffatto comportamento è infatti suscettibile di aver indotto in errore un significativo numero di consumatori, che si è determinato all'acquisto di beni anche di rilevante valore economico proprio in ragione delle informazioni trasmesse nel primo contatto sul Sito, poiché garantivano l'adozione di protezioni atte a preservare l'integrità dei prodotti, le quali, tuttavia, in un numero rilevante di ipotesi sono risultate scorrette, come attestato dalle vicende dei clienti che hanno lamentato di aver ricevuto la consegna di prodotti malfunzionanti e/o danneggiati a causa delle protezioni adottate per l'imballaggio, in quanto gravemente inadeguate rispetto alla natura dei dispositivi commercializzati.

114. Analogamente ingannevoli, in quanto imprecise e inattendibili, si sono rivelate le informazioni fornite da GPS sui tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, come dimostrato dalle risultanze istruttorie relative ai numerosi casi di ritardi rispetto alle tempistiche originariamente prospettate sul Sito *web*, nonché le significative fattispecie di mancata

¹²¹ [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 18-28, (Informazioni sulla disponibilità dei prodotti), ai paragrafi 42-45 (le modalità di imballaggio) e ai paragrafi 29-36 (i tempi di consegna) parte III, del presente provvedimento.]

¹²² [Cfr. Condizioni d'acquisto punti 5.3 e ss.]

consegna. Vale al riguardo evidenziare, in primo luogo, che almeno fino al 31 marzo 2022, GPS ha omesso del tutto di informare sul Sito i consumatori in merito ai tempi di consegna a domicilio dei prodotti, limitandosi a pubblicare, in modo poco chiaro e trasparente, solo l'indicazione della data "Spedizione", ossia il giorno di presa in carico del prodotto da parte del corriere, riportando tale informazione nella scheda prodotto senza tuttavia precisarne la portata.

115. In tale contesto, la data di prevista consegna era indicata, a detta del Professionista, in apposite *email* inviate ai consumatori. Le evidenze istruttorie hanno consentito tuttavia di appurare che GPS, oltre ad omettere di informare preventivamente i consumatori in merito alla data di prevista consegna, ha anche spesso disatteso le tempistiche comunicate per *email* dopo l'acquisto *online*, come attestato dai numerosi reclami dei consumatori e dalle testimonianze relative alle ricorrenti comunicazioni di GPS volte a posticipare la data di consegna, a ribadire le articolate procedure di "spedizione" descritte sul Sito e talvolta a rassicurare i clienti, salvo poi interrompere ogni contatto a seguito delle richieste di informazioni e chiarimenti dei clienti.

116. L'informazione relativa alla tempistica di consegna dei prodotti acquistati *online* costituisce un elemento di sicuro rilievo per la scelta commerciale dei consumatori, assumendo peraltro una valenza rafforzata nel periodo connotato da una situazione di grave emergenza sanitaria e da significative restrizioni alla libertà commerciale e individuale. Dalle risultanze istruttorie emerge invero che anche a seguito dell'emergenza sanitaria GPS ha continuato a svolgere attività di *e-commerce*, prospettando tempi di consegna la cui stima non risultava attendibile senza preoccuparsi di avvisare tempestivamente i consumatori che si apprestavano ad effettuare i propri acquisti dei possibili disagi derivanti dalla pandemia, tra cui l'eventualità, tutt'altro che improbabile alla luce dei dati già in suo possesso, di non riuscire a rispettare i tempi di consegna prospettati. Rileva in tale contesto anche l'omessa preventiva informazione ai consumatori in merito ai possibili ritardi nelle consegne, nella misura in cui tale indicazione avrebbe consentito ai consumatori di orientarsi diversamente in merito alle proprie decisioni consapevoli di acquisto, scegliendo un fornitore diverso o rinunciando all'acquisto per non vedersi bloccati gli importi versati a titolo di corrispettivo per un lungo e/o imprecisato periodo.

117. L'ingannevolezza delle informazioni fornite sul sito *web* di GPS in merito alla disponibilità, alla presenza di adeguate protezioni di imballaggio e ai tempi di consegna dei prodotti offerti *online*, tanto sotto il profilo della decettività quanto sotto il profilo dell'omissione, risulta senz'altro idonea a falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori e influenzarne le rispettive decisioni di natura commerciale, inducendoli ad acquistare i prodotti venduti *online* dal Professionista, connotati anche da un costo elevato, nel presupposto del rispetto dei tempi di consegna prospettati e delle modalità di imballaggio idonee a consentirne il trasporto in sicurezza, preservandone l'integrità. Solo in caso di adeguata informazione preventiva su tutti gli elementi rilevanti ai fini della decisione commerciale dei consumatori, invero, questi ultimi sarebbero in condizione di effettuare una scelta effettivamente consapevole, accettando il rischio di incorrere in tali disagi oppure preferendo rivolgersi ad altri operatori (*online* o fisici) o, ancora, astenendosi del tutto dall'acquisto nel caso il prodotto non fosse strettamente necessario.

Criticità nel processo di vendita online

118. Dalle evidenze istruttorie è inoltre emersa l'adozione da parte di GPS di modalità scorrette di gestione del processo di vendita *online*, con specifico riguardo all'immediato addebito di pagamento dei prodotti acquistati dai consumatori, al momento dell'ordine *online*¹²³, e al successivo annullamento unilaterale degli stessi. Nello specifico, come esposto nell'ambito delle risultanze istruttorie, a fronte dell'addebito del prezzo di acquisto in un momento antecedente rispetto all'effettiva evasione dell'ordine, ossia della consegna materiale del prodotto al corriere, il Professionista risulta aver proceduto frequentemente alla cancellazione unilaterale degli ordini per indisponibilità dei prodotti /o aver proposto ai consumatori prodotti alternativi o, infine, averli indotti a esercitare il recesso e richiedere il rimborso del prezzo pagato.

119. La documentazione in atti conferma, infatti, come GPS abbia ordinariamente proceduto all'addebito del corrispettivo dei beni venduti online anche nel caso in cui i prodotti non fossero disponibili, salvo poi cancellare i relativi ordini; d'altra parte, lo stesso Professionista ha ammesso di operare per lo più (70%) in modalità *dropshipping* e di offrire in vendita prodotti, indicandoli come disponibili, anche nel caso in cui non siano ancora stati ricevuti dalla Società e non siano dunque presenti in magazzino. Sulla base delle evidenze in atti risulta che GPS, in un arco temporale di quindici mesi (gennaio 2021-marzo 2022), ha di fatto disposto l'annullamento unilaterale degli ordini relativi ad acquisti di prodotti già pagati dai consumatori in un numero considerevole di casi (1.871), corrispondente al [20%-30%] del numero totale di ordini ricevuti nello stesso periodo (oltre [5.000-10.000]), avvalendosi dell'ampia facoltà di annullamento prevista nella propria disciplina contrattuale in caso di indisponibilità dei prodotti. Il fatto che la cancellazione per indisponibilità sia specificamente disciplinata nei termini e condizioni contrattuali conferma che tale soluzione è considerata dal Professionista come una delle naturali fasi di conclusione del processo di acquisto e non come un'occasionale eventualità.

120. Dalla documentazione acquisita risulta infatti che GPS ha consapevolmente acquisito ordini e incassato i relativi pagamenti in relazione a prodotti anche oltre l'effettiva disponibilità in magazzino e/o comunque nell'incertezza di poter fornire tali beni, riservandosi a livello contrattuale la facoltà del successivo annullamento, al quale ha fatto

¹²³ [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 46-55, parte III, del presente provvedimento.]

ampiamente ricorso, considerandolo alla stregua di un'azione fisiologica nell'ambito di un processo volto prioritariamente ad acquisire contratti e, solo in una fase successiva, a verificare l'effettiva possibilità di darvi esecuzione.

121. Le risultanze istruttorie attestano dunque con netta chiarezza come GPS non solo abbia costantemente omesso di effettuare verifiche preventive e mirate in merito all'effettiva disponibilità del prodotto prima di addebitarne il prezzo ai consumatori, ma abbia anche consapevolmente venduto *online* beni dei quali non aveva ottenuto la disponibilità materiale – introitando il relativo pagamento – in quanto oggetto di fornitura da parte di operatori terzi. È solo successivamente al pagamento da parte del consumatore che il Professionista svolge il controllo sulla reale possibilità di fornire il bene, accettando l'eventualità di concludere contratti in assenza della merce, con la consapevole riserva di poter esercitare l'ampia ed unilaterale facoltà di annullamento.

122. Tale *modus operandi* assume connotati di particolare gravità ove si consideri che, in tal modo, viene sottratta ai consumatori la disponibilità di risorse economiche, anche di notevole entità e per un periodo di tempo indefinito, che avrebbero potuto consentire, tra l'altro, l'approvvigionamento presso altro fornitore dei medesimi prodotti. Per effetto, dunque, delle descritte modalità di gestione del processo di vendita *online*, il Professionista si assicura immediatamente il pagamento e trasferisce sui consumatori il rischio di non riuscire a evadere l'ordine d'acquisto *online* e fornire il prodotto, così limitando considerevolmente la loro libertà di comportamento e ostacolando l'esercizio dei loro diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere il contratto, di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro operatore commerciale.

Conclusioni sulla pratica commerciale scorretta A)

123. L'insieme delle condotte sopra illustrate, poste in essere da GPS nella fase precontrattuale e di conclusione del contratto di acquisto *online*, integra dunque una pratica commerciale scorretta, sotto il profilo dell'ingannevolezza e dell'aggressività, in contrasto con gli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea ad incidere sensibilmente, mediante indebito condizionamento, sulla libertà di scelta dei consumatori in relazione ai prodotti offerti *online*, inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbero preso. I consumatori infatti – dopo essere stati indotti ad effettuare l'ordine *online* sulla base di informazioni omissive e decettive in merito alle caratteristiche dei prodotti (disponibilità, modalità di imballaggio e tempi di consegna) – subiscono dapprima il prelievo dell'importo e poi l'annullamento unilaterale del contratto da parte del Professionista. In tutti questi casi, i consumatori si trovano di fatto privati della temporanea disponibilità di risorse economiche anche di notevole importo - atteso che le somme sono sottratte al momento dell'ordine - nonché nell'impossibilità di cambiare prodotto, di effettuare ulteriori acquisti (soprattutto in caso di risorse economiche limitate) e/o procedere immediatamente ad individuare un diverso fornitore presso cui ripetere il tentativo di acquisto del medesimo prodotto, considerati i tempi necessari per il rimborso e la natura dei beni commercializzati da GPS (*smart tv* di ingente valore).

124. Ciò detto, le iniziative asseritamente poste in essere da GPS a partire dal 1° aprile 2022 e consistenti (i) nell'indicare sul Sito come "*disponibili*" solo i prodotti fisicamente presenti in magazzino, (ii) nell'aumentare del 25% la disponibilità dei prodotti presenti a magazzino, (iii) nel prospettare la data prevista di "*consegna*" (e non di "*spedizione*") della merce, (iv) nell'adottare congrue modalità di calcolo dei tempi di consegna (che tengono conto dei tempi di imballaggio), (v) nell'incrementare gli addetti al magazzino per ridurre i tempi della logistica, (vi) nel personalizzare l'imballaggio dei beni e (vii) nel predisporre un modulo RMA per la segnalazione di eventuali manomissioni o problematiche connesse alla consegna da parte del corriere, costituiscono misure astrattamente idonee a impedire l'ulteriore diffusione, sul sito *web ilrinnovato.it*, di informazioni ingannevoli su caratteristiche rilevanti dei prodotti venduti *online* (*i.e.* disponibilità, modalità di imballaggio e tempi di consegna), nonché prevenire l'annullamento degli ordini per indisponibilità dei beni.

125. Per quanto concerne l'effettiva implementazione e l'efficacia di tali iniziative, da un lato, risulta che GPS abbia tempestivamente attuato sul proprio Sito la modifica relativa all'indicazione della data di consegna dei beni offerti in vendita, dall'altro lato, sebbene il Professionista non abbia prodotto documentazione atta a comprovare la reale attuazione delle misure consistenti nell'indicare come disponibili solo i prodotti presenti a magazzino, asseritamente incrementati del 25%, nell'affinare le modalità di calcolo dei tempi di consegna, nell'aumentare gli addetti al magazzino, nel personalizzare l'imballaggio dei beni e nel predisporre uno specifico modulo RMA per reclami inerenti la consegna, assume positivo rilievo la circostanza che non siano pervenute agli atti del procedimento ulteriori segnalazioni volte a evidenziare la persistente attuazione delle modalità scorrette di promozione e commercializzazione dei prodotti sul sito *web ilrinnovato.it*, di modo che è ragionevole ritenere che dal 1° aprile 2022 siano cessate le condotte integranti la pratica commerciale scorretta A), relative all'ingannevole prospettazione di rilevanti caratteristiche dei prodotti offerti online e all'aggressivo annullamento unilaterale degli ordini dei consumatori dopo il relativo pagamento.

Pratica B) Modalità illecite di gestione della fase successiva all'acquisto online

126. La seconda pratica commerciale ascrivibile al Professionista riguarda la fase successiva all'acquisto *online* e consta di una serie di condotte che si sostanziano nella ritardata/mancata consegna dei prodotti venduti *online*, nell'omissione di informazioni relative al *tracking* e allo stato di spedizione degli ordini, nell'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza *post-vendita* e nell'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o di rimborso e/o di fruizione della garanzia legale di conformità dei consumatori. Tali comportamenti, complessivamente considerati,

costituiscono una pratica commerciale scorretta, posta in essere in violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto nonché ad ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti, il diritto di ricevere informazioni corrette sul *tracking* del prodotto, il diritto di risolvere un contratto e ottenere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, oppure di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro Professionista, nonché il diritto di ricevere un'adeguata assistenza *post-vendita* e fruire della garanzia legale di conformità.

Mancata o ritardata consegna dei prodotti venduti online

127. La scorrettezza dell'insieme delle condotte poste in essere da GPS risulta ampiamente corroborata dalle risultanze istruttorie nella misura in cui attestano molteplici casi di mancata o ritardata consegna dei prodotti ordinati *online* e regolarmente pagati dai consumatori, i quali non hanno avuto, loro malgrado, la possibilità di fruirne, o di fruirne in tempi congrui¹²⁴.

128. Numerose sono al riguardo le documentate testimonianze dei consumatori, dalle quali si evince che il Professionista, dopo aver acquisito l'ordine *online* e addebitato il pagamento, comunicava all'acquirente continui rinvii e posticipi della data di consegna, rinviando alle condizioni di vendita per il calcolo corretto dei tempi di "spedizione", talvolta proponendo modelli del prodotto diversi da quello ordinato, spesso omettendo qualunque giustificazione e in alcuni casi confermando l'indisponibilità del prodotto e l'impossibilità di indicare una tempistica di consegna.

129. A tale proposito risulta significativo che il dato prodotto dallo stesso Professionista in merito alle ipotesi di mancata consegna. Nello specifico, GPS ha ammesso di aver consegnato un numero di ordini ([3.000-7.000] nettamente inferiore rispetto al totale degli ordini ricevuti da gennaio 2021 a marzo 2022 (oltre [5.000-10.000]), rappresentando dunque di aver registrato in tale arco temporale una percentuale superiore al [20%-30%] di mancate consegne (pari a 1.920 ordini non consegnati). Diversamente, il Professionista non è stato in grado di fornire informazioni circa l'entità dei ritardi, denotando così una inadeguata gestione della propria attività di *e-commerce*, connotata da una scarsa automazione delle procedure informatiche.

130. Le descritte condotte di mancata/ritardata consegna ai consumatori dei prodotti venduti *online* risultano connotate da profili di aggressività, nella misura in cui i consumatori, nonostante l'avvenuto pagamento del prezzo, sono privati della disponibilità dei beni acquistati *online* o della possibilità di fruirne in tempi congrui, subendo in tal modo un indebito condizionamento suscettibile anche di impedire loro di acquistare i medesimi prodotti presso altri operatori ovvero di impiegare per altri scopi le somme corrisposte a titolo di corrispettivo e incassate dal Professionista. Si rinviene, infatti, nel caso di specie, uno sfruttamento, da parte di GPS, di una posizione di potere rispetto al consumatore per esercitare una pressione tale da limitare notevolmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole; il consumatore viene a trovarsi in una situazione di *stress* che lo condiziona nel decidere, determinato dalle condotte ripetute e irraguardose della sua volontà.

Le informazioni sullo stato di consegna/tracking degli ordini

131. Dalla documentazione istruttoria sono inoltre emerse carenze gestionali e informative sullo stato degli ordini nella fase successiva all'acquisto *online*, in relazione al *tracking* delle spedizioni (fino al momento dell'effettiva consegna)¹²⁵. Infatti, le evidenze agli atti attestano l'impossibilità per i clienti di monitorare lo stato delle consegne, in ragione del fatto che il preteso "codice *tracking*" indicato da GPS sarebbe risultato spesso non valido, privo di riscontri da parte del vettore o addirittura falso. Inoltre, nell'ambito delle evidenze ispettive, rilevano i reclami di alcuni clienti in merito alle criticità legate al tracciamento della spedizione, nei quali lo stesso Professionista ha confermato al cliente di non avere informazioni certe circa il processo di consegna della merce.

132. In ogni caso, lo stesso Professionista ha dichiarato di avere la possibilità di consultare i dati forniti dal corriere ma di non tenere traccia dell'intero processo di spedizione, atteso che – a suo dire – la responsabilità della fase di consegna a domicilio graverebbe sul vettore a seguito della presa in carico del pacco. Peraltro, è emerso che GPS è in grado di monitorare il processo di consegna solo in relazione a ciascun singolo ordine, senza avere una visione d'insieme dello stato degli ordini, con la conseguenza che, salvo eventuali verifiche a campione, potrebbe venire a conoscenza di eventuali criticità, come ritardi o mancate consegne, solo a seguito di appositi reclami e/o richieste di informazioni dei clienti. In aggiunta a tale modalità operativa, GPS ha ammesso di non disporre di alcuna reportistica sugli ordini effettivamente consegnati, sui tempi di reale consegna e sui relativi ritardi.

133. In ragione del fatto che il tracciamento degli ordini può essere visionato da GPS solo attraverso una procedura manuale ed esclusivamente per singolo ordine, senza possibilità di registrare la situazione globale dell'insieme degli ordini ricevuti, sono da ascrivere al Professionista una generale carenza dei sistemi informativi e un insufficiente livello di automazione, che si traducono nell'impossibilità di predisporre una reportistica aggiornata e affidabile degli ordini di acquisto e, quindi, nell'inadeguatezza delle modalità di monitoraggio degli ordini e delle informazioni fornite in tal senso ai clienti.

¹²⁴ [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 37-41, parte III, del presente provvedimento.]

¹²⁵ [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 56-59, parte III, del presente provvedimento.]

134. Le informazioni ai consumatori in merito allo stato dei rispettivi ordini ed al tracciamento delle relative spedizioni devono essere corrette ed attendibili, mentre dalle evidenze istruttorie emerge il contrario. Peraltro, il *tracking* degli ordini, proprio durante i primi mesi di emergenza, avrebbe dovuto costituire uno strumento essenziale affinché i consumatori potessero avere informazioni sullo stato dei propri ordini e delle spedizioni.

135. Basti al riguardo sottolineare che il Professionista, come indicato nella memoria cautelare, per colmare le omissioni informative relative al *tracking*, ha proceduto a sviluppare nel mese di aprile 2022 un programma di sincronizzazione tra il gestionale-ordini ed il pannello di controllo delle spedizioni, volto a consentire la verifica in tempo reale dello sviluppo della spedizione e il controllo automatizzato delle consegne effettuate.

Gli ostacoli ai diritti di recesso, rimborso e garanzia legale dei consumatori

136. Sulla base della documentazione acquisita agli atti risulta confermata anche l'attuazione da parte di GPS, nella fase successiva alla conclusione del contratto, di un complesso di condotte dilatorie e ostruzionistiche volte a impedire e/o ostacolare l'esercizio del diritto di recesso e di rimborso da parte dei consumatori a seguito di mancata/ritardata consegna dei prodotti e/o di annullamento unilaterale del contratto da parte del Professionista.

137. A tale proposito, assumono in primo luogo rilievo le descritte criticità insite nella gestione degli ordini e nelle procedure interne di recesso e rimborso, le riscontrate difficoltà di contatto del Professionista nonché l'inadeguatezza dei processi aziendali di GPS che non consentono una compiuta ed efficace trattazione dei dati, determinando l'impossibilità di monitorare l'intero processo di rimborso e stabilire il tempo intercorso tra la richiesta di cancellazione dell'ordine inviata dal cliente e lo storno effettivo del pagamento. Nello specifico, rileva l'insufficiente livello di automazione delle procedure gestionali interne, con la conseguente necessità di espletare manualmente complesse attività che, per quanto riguarda i rimborsi, vengono effettuate – in via esclusiva – dall'amministratore stesso della Società; è risultato infatti che quest'ultimo gestisce in modalità manuale ogni singola richiesta di rimborso e ogni conseguente riaccredito dell'importo pagato, senza peraltro predisporre alcuna reportistica in merito alle istanze inoltrate dai consumatori, all'esito della loro trattazione e alla relativa tempistica di gestione¹²⁶.

138. Inoltre, dalle evidenze istruttorie¹²⁷ emerge una strategia di GPS orientata a non dare seguito alle istanze di recesso dei consumatori, attraverso una molteplicità di comportamenti dilatori/ostativi, e nello specifico: omettendo di fornire riscontro ai consumatori che avevano comunicato la volontà di recedere e rifiutando la spedizione del reso anche nel caso in cui il cliente avesse accettato la consegna con riserva; inviando risposte di segno opposto rispetto al recesso, nelle quali comunicava l'imminente spedizione del prodotto; consegnando a domicilio i prodotti per i quali i consumatori avevano inequivocabilmente esercitato il recesso; omettendo di effettuare il ritiro del prodotto oggetto della richiesta di recesso, nonostante i solleciti ricevuti; rifiutando il recesso e vanificando ogni tentativo di contatto degli istanti, anche mediante l'interruzione di ogni mezzo e forma di comunicazione (*email, WhatsApp, telefono, ecc.*).

139. Come ampiamente suffragato dalle segnalazioni pervenute in Autorità e dai reclami acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo, altrettanto numerose sono le ipotesi di comunicazioni interlocutorie inviate dal Professionista – in risposta alle ripetute istanze di rimborso inoltrate dai consumatori – al fine di dilatare *sine die* i tempi di attesa, anche nel caso in cui i clienti avessero già provveduto al reso dei prodotti; in particolare, GPS a seconda dei casi: si limitava a rassicurare gli istanti in modo generico in ordine all'imminente rimborso; prometteva di procedere personalmente al bonifico o di eseguire il rimborso il prima possibile; dichiarava che avrebbe sollecitato il più possibile chi di competenza, salvo poi non dare seguito in tutte le ipotesi segnalata alla restituzione delle somme versate al momento dell'ordine *online* e interrompere le comunicazioni con i clienti.

140. Quanto alla prestazione della garanzia legale di conformità, rileva innanzitutto la *policy* aziendale secondo la quale, in caso di consegna di un prodotto difettoso, GPS ritira il prodotto e lo spedisce al fornitore per l'intervento di riparazione o sostituzione solo nell'ipotesi in cui il consumatore segnali il difetto entro 30 giorni dalla consegna del prodotto, invitando negli altri casi il cliente a rivolgersi al produttore per ottenere la dovuta assistenza¹²⁸.

141. Sono inoltre attestata nella documentazione istruttoria numerose ipotesi di impedimento alla fruizione dei diritti derivanti dalla garanzia legale di conformità, derivanti dalle condotte di GPS consistenti nel subordinare l'assistenza in garanzia all'accettazione "con riserva" da parte del consumatore della consegna¹²⁹, nel rifiutare di intervenire in relazione al malfunzionamento di un prodotto rigenerato, in quanto privo del numero di matricola¹³⁰, nell'omettere di informare il cliente sugli sviluppi di un intervento di riparazione di un televisore a distanza di circa 4 mesi dal ritiro del prodotto¹³¹.

¹²⁶ [Cfr. verbale di accertamento ispettivo del 31 marzo 2022.]

¹²⁷ [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 60-73 (ostacoli ai diritti di recesso, rimborso) e ai paragrafi 74-77 (garanzia legale dei consumatori) parte III, del presente provvedimento.]

¹²⁸ [Cfr. Verbale di accertamento ispettivo del 31 marzo 2022; memoria prot. 33395 del 8 aprile 2022 e comunicazione prot. 37433 del 28 aprile 2022.]

¹²⁹ [Cfr. segnalazione prot. 12912 del 17 gennaio 2022.]

¹³⁰ [Cfr. segnalazione prot. 24478 del 18 marzo 2019.]

¹³¹ [Cfr. doc.n.39 del fascicolo ispettivo.]

L'inadeguatezza del servizio di assistenza post-vendita

142. Le evidenze raccolte nel corso dell'approfondimento istruttorio confermano un contesto di grave inadeguatezza dei canali di contatto, dei sistemi informativi e delle procedure gestionali adottate dal Professionista ai fini della prestazione del servizio di assistenza *post-vendita*. Alla luce delle risultanze istruttorie emerge chiaramente che, nel periodo in esame, GPS non ha gestito in maniera soddisfacente un'elevata percentuale di richieste inoltrate dai consumatori limitandosi a fornire risposte automatiche, indicazioni elusive e/o risposte generiche¹³².

143. Nello specifico, sulla base di quanto rappresentato dallo stesso Professionista, il servizio di assistenza *post-vendita* è fornito principalmente attraverso una funzione *chat* che non consente un dialogo in tempo reale con l'operatore ma è collegato ad una casella di posta elettronica; a tale modalità si aggiungono un servizio telefonico e il canale *WhatsApp*, caratterizzati tuttavia da significativi limiti operativi, dal momento che entrambi operano solo i giorni feriali in un segmento temporale limitato (9.00-13.00). Peraltro, la circostanza che i predetti servizi di assistenza siano gestiti da due risorse che manualmente leggono i messaggi *WhatsApp* o *email* dei consumatori e provvedono a rispondere alle varie istanze, senza registrare nelle schede individuali degli ordini le relative vicende e istanze, denota la limitatezza strutturale del sistema di assistenza e l'incapacità di svolgere il monitoraggio degli sviluppi delle richieste di intervento e reclami.

144. Tali modalità di gestione manifestano un grave *deficit* organizzativo del Professionista destinato a riflettersi negativamente sul consumatore in maniera rilevante, come suffragato dalle evidenze acquisite agli atti del procedimento, relative alle vicende di consumatori che hanno lamentato l'impossibilità di contattare il servizio clienti, anche a causa del blocco del numero di telefono, nonché la ricezione di risposte standard, di riscontri elusivi e, in alcuni casi, di comunicazioni addirittura insultanti.

Conclusioni sulla pratica commerciale scorretta B)

145. Il complesso dei comportamenti attuati da GPS nella fase di esecuzione del contratto di acquisto e nell'attività di assistenza dei consumatori in occasione di eventuali sviluppi patologici del rapporto di consumo, unitamente alle rilevate carenze gestionali delle procedure interne connesse all'esercizio dei diritti dei consumatori in sede *post-vendita*, configura una violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto suscettibili di condizionare indebitamente il comportamento dei consumatori, che si trovano in una posizione di marcata debolezza, in ragione anche delle asimmetrie informative che caratterizzano lo strumento utilizzato per la conclusione del contratto di acquisto, e hanno effettivamente risentito notevoli disagi sia dall'assenza di informazioni sullo stato di spedizione del prodotto acquistato *online*, sia dalla mancata consegna del bene sia dall'omesso/ritardato rimborso del prezzo versato al momento dell'ordine, senza peraltro riuscire ad ottenere i dovuti servizi di assistenza *post-vendita* anche con riguardo alla garanzia legale di conformità.

146. Le misure asseritamente adottate da GPS, a partire dal 1° aprile 2022, in relazione alle fasi successive alla transazione di compravendita *online*, con specifico riguardo (i) alla realizzazione di un programma di sincronizzazione tra il gestionale ordini e il pannello di controllo delle spedizioni, (ii) alla creazione di una casella *email* dedicata ai reclami (*reclami@ilrinnovato.it*), (iii) all'inserimento di un *link* diretto nella *chat* del sito per aprire un reclamo, che giunge automaticamente presso la casella *e-mail* e viene inserita in una sotto-cartella con l'indicazione temporale in cui è pervenuta, (iv) all'introduzione di un *link* per compilare e inviare direttamente un modulo per reclamo o RMA indicando una specifica voce (*diritto di recesso – ritardo di consegna – modifica ordine – danneggiamento prodotto – malfunzionamento*), rappresentano iniziative astrattamente in grado di superare, ove compiutamente implementate, le criticità connesse all'omissione di informazioni sullo stato di spedizione degli ordini, alla mancata consegna della merce ordinata, all'inadeguata fornitura di servizi di assistenza *post-vendita* e gestione dei reclami dei clienti nonché all'ostacolo ai diritti di recesso, rimborso e garanzia legale dei consumatori.

147. Ciò premesso, a fronte della presenza agli atti del procedimento di segnalazioni – pervenute dopo il 1° aprile 2022 - concernenti l'omesso rimborso a seguito della mancata consegna dei prodotti, il Professionista non ha prodotto, neppure dopo l'invio della *Comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria* ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, documentazione atta a comprovare l'efficace attuazione delle misure sopra elencate e l'effettiva cessazione delle condotte illecite integranti la pratica commerciale scorretta B), con particolare riguardo alla corretta gestione degli ordini, al reale monitoraggio del relativo stato di spedizione e al pieno rispetto dei diritti dei consumatori di recesso, rimborso e garanzia legale di conformità, di modo che non è possibile escludere la persistenza dei profili di ingannevolezza relativi al *tracking* degli ordini nonché degli elementi di aggressività in termini di ostacolo all'esercizio dei diritti dei consumatori.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

148. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza

¹³² [Le risultanze istruttorie relative alle condotte in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 78-82, parte III, del presente provvedimento.]

di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità del Professionista, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico¹³³.

149. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

150. Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto nelle fattispecie in esame dei seguenti elementi: *i*) la dimensione economica dell'operatore, che nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 ha registrato un fatturato di oltre 2 milioni di euro, con un utile di € 55.607,49; *ii*) la specificità del settore dell'e-commerce, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online*; *iii*) l'ampia diffusione delle condotte illecite, in ragione del mezzo impiegato per veicolare le offerte commerciali, ossia il sito *internet* aziendale di GPS, strumento suscettibile di raggiungere rapidamente un numero elevatissimo di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale; *iv*) lo sfruttamento del maggior ricorso agli acquisti *online* nel periodo di emergenza sanitaria da Covid-19.

151. Con specifico riferimento alla pratica A), ai fini della valutazione in termini di gravità della fattispecie, rilevano altresì la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali afferiscono ad una fase molto delicata del rapporto di consumo, quella del primo contatto pubblicitario in cui si verifica l'effetto di "aggancio" del consumatore sulla base della prospettazione delle caratteristiche dell'offerta commerciale, e sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione delle modalità scorrette e insidiose del complessivo processo di acquisto *online*, atteso l'immediato pagamento del corrispettivo al momento dell'ordine di acquisto *online* e l'annullamento unilaterale degli ordini.

152. Per quanto riguarda la durata della violazione concernente la pratica A), costituita dall'insieme delle complesse e articolate condotte commerciali sopra descritte, dagli elementi disponibili in atti risulta che è stata posta in essere dal Professionista almeno dal mese di marzo 2019¹³⁴ e che è cessata a seguito delle iniziative poste in essere dal Professionista a partire dal 1° aprile 2022, risultate idonee a impedire il reiterarsi della diffusione di informazioni ingannevoli su caratteristiche rilevanti dei prodotti venduti *online* (disponibilità, modalità di imballaggio e tempi di consegna) nonché l'annullamento unilaterale degli ordini per indisponibilità dei beni.

153. Sulla base di tali elementi, in relazione alla pratica A), si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a GPS ITALIA S.r.l. nella misura di 40.000 € (quarantamila euro).

154. Con specifico riferimento alla pratica B), ai fini della valutazione in termini di *gravità della fattispecie*, rilevano altresì la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali concernono un'importante fase del rapporto di consumo, che si sostanzia nell'esecuzione del contratto di compravendita *online* e nella prestazione del servizio di assistenza *post-vendita* dei consumatori, e sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione del mancato rispetto e/o dell'ostacolo all'esercizio dei principali diritti dei consumatori nella decisiva fase successiva all'acquisto a distanza, relativamente alla consegna del bene nei tempi previsti, alle informazioni sullo stato della spedizione dei prodotti (*tracking*), al servizio di *customer care*, al recesso/risoluzione del contratto di acquisto, al rimborso nei tempi e con le modalità previste dalla disciplina contrattuale e dalla legge e alla garanzia legale di conformità.

155. Per quanto riguarda la *durata* della violazione concernente la pratica B), costituita dall'insieme delle complesse e articolate condotte sopra descritte, dagli elementi disponibili in atti risulta che è stata posta in essere dal Professionista almeno dal mese di marzo 2019¹³⁵ e che sia ancora in corso almeno per alcuni dei suoi profili, alla luce della natura unitaria dell'infrazione nonché dell'assenza di evidenze certe circa la cessazione della stessa.

156. Sulla base di tali elementi, in relazione alla pratica B), si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 60.000 € (sessantamila euro).

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale A), posta in essere da GPS S.r.l., risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, nonché in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, attraverso l'addebito del corrispettivo degli ordini *online* ed il successivo annullamento unilaterale degli stessi, inducendoli per tale via ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso;

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale B), posta in essere da GPS S.r.l., risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, nonché ad ostacolare l'esercizio dei

¹³³ [Cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, VI, 10 dicembre 2020, n. 7852; Consiglio di Stato, VI, 15 ottobre 2020, n. 6232; Tar Lazio, I, 25 febbraio 2021, n. 2317.]

¹³⁴ [Cfr. segnalazione prot. 24478 del 18 marzo 2019.]

¹³⁵ [Cfr. segnalazione prot. 24478 del 18 marzo 2019.]

diritti dei consumatori, compresi il diritto di ricevere informazioni sullo stato della spedizione dei prodotti (*tracking*), 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, oppure il diritto di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro Professionista o ancora di beneficiare della garanzia legale di conformità;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale *sub* lettera A) del presente provvedimento, posta in essere dalla società GPS ITALIA S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo;

b) che la pratica commerciale *sub* lettera B) del presente provvedimento, posta in essere dalla società GPS ITALIA S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare a GPS ITALIA S.r.l., per la violazione di cui al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 40.000 € (quarantamila euro);

d) di irrogare a GPS ITALIA S.r.l., per la violazione di cui al punto b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 60.000 € (sessantamila euro);

e) che il Professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto b).

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

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

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli