

## **IP363 - E-COMMERCE SPECIALIST-HWONLINE/ VENDITE ON LINE**

Provvedimento n. 30502

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 febbraio 2023;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO in particolare l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale, in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e, nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la propria delibera n. 30349 del 18 ottobre 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1.** Con provvedimento n. 30349 del 18 ottobre 2022 (di seguito anche "Provvedimento" o "Delibera"), di chiusura del procedimento PS12240, l'Autorità ha accertato due pratiche commerciali scorrette, poste in essere dal professionista E-Commerce Specialist S.r.l. nell'attività di vendita *online* attraverso il sito *web hwonline.it* e consistenti: nella scorrettezza delle informazioni sulle caratteristiche delle offerte, nonché del processo di vendita *online*, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo (Pratica A); nell'adozione di modalità illecite di gestione della fase successiva all'acquisto *online*, in violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo (Pratica B), diffidando dal continuare le predette condotte.

**2.** In particolare, con riferimento alla pratica (A), è stata accertata la scorrettezza di un insieme di condotte poste in essere dal professionista nella fase precontrattuale di promozione dei prodotti *online* e nel momento della conclusione del relativo contratto di acquisto. Nello specifico, è stata censurata, in primo luogo, l'omissione di informazioni e/o la diffusione di indicazioni ingannevoli in merito all'effettiva disponibilità dei prodotti, in quanto nella realtà i beni presentati come disponibili non risultavano fisicamente presenti nei magazzini o negozi della Società, e alla modalità di vendita tramite *dropshipping*, nonché l'ingannevole prospettazione dei tempi di consegna a domicilio dei prodotti acquistati *online*, che in molti casi si sono rivelati inattendibili e imprecisi, laddove non del tutto omessi nella delicata fase del primo contatto dei consumatori, nel momento precedente alla conclusione del contratto<sup>1</sup>.

**3.** Nell'ambito della medesima pratica, sono state inoltre considerate scorrette le modalità di gestione del processo di vendita *online*, con specifico riguardo all'immediato addebito di pagamento dei prodotti acquistati *online* dai consumatori e/o al blocco del *plafond* di spesa sulle loro carte di credito, al momento dell'ordine *online* e, quindi, prima del perfezionamento del contratto, facendo poi frequentemente ricorso all'annullamento unilaterale degli ordini di acquisto<sup>2</sup>.

**4.** Per quanto concerne la pratica (B), l'Autorità ha accertato la scorrettezza di una serie di comportamenti posti in essere dal Professionista nella fase successiva all'acquisto *online*, che si sostanziano nella mancata consegna dei prodotti venduti sul citato sito *internet* e già pagati dai consumatori, nonché nell'omissione di informazioni relative al *tracking* e allo stato di spedizione degli ordini.

**5.** Nell'ambito della medesima pratica commerciale scorretta, sono inoltre state censurate le ulteriori condotte consistenti nell'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori a seguito della ritardata/mancata consegna dei prodotti e/o dell'annullamento unilaterale dell'ordine<sup>3</sup>. Assumevano inoltre valenza ostruzionistica le criticità insite nella gestione degli ordini e nelle procedure interne di recesso e di rimborso, nonché l'inadeguatezza dei processi aziendali di ECS 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, rilevava l'insufficiente livello di automazione delle procedure gestionali interne, con la conseguente necessità di espletare manualmente complesse attività che, per quanto riguarda i rimborsi, erano effettuate direttamente da alcuni dipendenti aziendali,

<sup>1</sup> [Cfr. al riguardo par. 119-122 del Provvedimento.]

<sup>2</sup> [Cfr. al riguardo par. 130-132 del Provvedimento.]

<sup>3</sup> [Cfr. al riguardo par. 141-142 del Provvedimento.]

affidando nei fatti ad alcuni dipendenti aziendali la gestione dei rimborsi che erano calendarizzati secondo le disponibilità di cassa della Società ed eseguiti in modalità manuale dando priorità alle richieste più recenti, dal momento che per le istanze più risalenti il danno reputazionale era ritenuto ormai consumato<sup>4</sup>.

**6.** In tale contesto rilevava altresì l'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita, che si è sostanziata nell'estrema difficoltà di contatto del professionista, nell'ingiustificata dilatazione dei tempi di attesa e nell'omesso riscontro alle istanze dei consumatori<sup>5</sup>.

**7.** Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha sanzionato il professionista e vietato l'ulteriore diffusione e continuazione delle pratiche commerciali scorrette, disponendo che la Società comunicasse, entro sessanta giorni dalla notifica del Provvedimento – avvenuta in data 24 ottobre 2022 – le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a) e b) del Provvedimento.

**8.** Il professionista non ha trasmesso alcuna relazione di ottemperanza né ha modificato il sito *internet hwonline.it*<sup>6</sup> che continua a riportare le medesime indicazioni circa la disponibilità dei prodotti e i tempi di consegna degli stessi che sono state ritenute non corrette ed idonee a pregiudicare il comportamento dei consumatori. Inoltre, nei siti di recensione delle esperienze dei consumatori (cfr. ad esempio, Trustpilot e Eshoppingadvisor)<sup>7</sup> continuano a comparire lamentele e censure in ordine al comportamento del professionista il quale, a fronte dell'acquisto e pagamento di prodotti *online*, a distanza di vari mesi dall'acquisto, non li consegnerebbe, né rimborserebbe quanto pagato dai consumatori.

**9.** Alla luce di quanto sopra, il comportamento di E-Commerce Specialist, appare porsi in linea di continuità con le condotte illecite accertate nel citato Provvedimento, orientate nel complesso a diffondere informazioni ingannevoli sulle caratteristiche delle offerte commerciali, a gestire in modo scorretto il processo di vendita *online* e a ostacolare l'esercizio dei diritti di recesso e rimborso dei consumatori.

**10.** Risulta dunque che le condotte illecite poste in essere dopo la notifica del provvedimento n. 30349, del 18 ottobre 2022 (avvenuta in data 24 ottobre 2022) e attualmente in corso, presentano i medesimi profili di illiceità di quelle già accertate ed oggetti di diffida da parte dell'Autorità.

**11.** In data 29 dicembre 2022, l'Autorità ha trasmesso un sollecito per l'invio della relazione di ottemperanza, a tutt'oggi non ancora pervenuta.

**12.** Il Tar del Lazio ha rigettato l'istanza di sospensiva con ordinanza n. 54815 del 26 gennaio 2023.

**13.** Ricorrono, in conclusione, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell'Autorità n. 30349, del 18 ottobre 2022, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

#### DELIBERA

a) di contestare alla società E-Commerce Specialist S.r.l. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell'Autorità n. 30349, del 18 ottobre 2022;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Maria Laura Altavista;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Manifatturiero, Agroalimentare, Farmaceutico e Distribuzione Commerciale del Dipartimento per la Tutela del Consumatore 2 dell'Autorità, dal legale rappresentante della società E-Commerce Specialist S.r.l., ovvero da persona da esso delegata;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

---

<sup>4</sup> [Cfr. al riguardo par. 149 del Provvedimento.]

<sup>5</sup> [Cfr. al riguardo par. 154 del Provvedimento.]

<sup>6</sup> [Cfr. verbale acquisizione agli atti delle pagine del sito *Hwonline* del 15 gennaio 2023 e del 20 febbraio 2023]

<sup>7</sup> [Cfr. verbale acquisizione agli atti delle pagine del sito "*TrustPilot*" e del sito "*Eshoppingadvisor*" del 20 febbraio 2023.]

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alla società E-Commerce Specialist S.r.l. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*