

PS12529 - CAMPANILE-ALBATROS

Provvedimento n. 31381

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 novembre 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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 5 novembre 2024, n. 31356;

VISTA la propria delibera del 27 febbraio 2024 con la quale è stato disposto l'accertamento ispettivo presso la sede operativa della società Albatros S.r.l. ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo;

VISTA la propria delibera del 16 luglio 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dalla società Albatros S.r.l., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo;

VISTA la propria delibera del 3 settembre 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Albatros S.r.l. (di seguito, "Albatros", "Professionista" o "Società") [PI 08839141218], operante attraverso il sito web <https://www.campanile1858.com/> (di seguito, "Sito"), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è attiva nel commercio *online* di calzature e accessori attraverso il marchio Campanile.

Albatros, nell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2022, ha realizzato un fatturato di € 2.025.893,00¹.

2. Il signor Cristiano Campanile, (di seguito, "Campanile" o "Professionista") in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo.

Il signor Cristiano Campanile non ha trasmesso idonea documentazione contabile attestante le proprie condizioni economiche.

Di seguito, Albatros e il signor Cristiano Campanile saranno anche indicati congiuntamente "Professionisti".

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento ha a oggetto i comportamenti posti in essere dai Professionisti, consistenti nel fornire sul Sito informazioni inesatte sulle caratteristiche dei prodotti, nonché nel mancato rispetto dei tempi di consegna indicati, nell'omessa consegna dei prodotti ordinati e regolarmente pagati dai consumatori, nell'omesso rimborso del corrispettivo versato a fronte dell'annullamento dell'ordine o dell'esercizio del diritto di recesso e, infine, nella mancata e/o inadeguata prestazione del servizio di assistenza *post-vendita*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alle condotte sopra descritte e a seguito di un invito a rimuovere i possibili profili di scorrettezza (c.d. "*moral suasion*"), rivolto ad Albatros e rimasto disatteso, in data 27 febbraio 2024 è stato avviato il procedimento istruttorio PS12529 volto ad accertare la sussistenza di pratiche commerciali scorrette consistenti: (i) nel fornire informazioni incomplete e confusorie sul Sito circa il rapporto di Albatros con il marchio "Campanile"; (ii) nel fornire informazioni non corrette in ordine alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti venduti *online*; (iii) nella mancata consegna dei prodotti ordinati *online* e pagati dai consumatori; (iv) nell'omesso rimborso del corrispettivo versato dai consumatori a fronte dell'annullamento dell'ordine o dell'esercizio del diritto di recesso e (v) nella mancata e/o inadeguata prestazione del servizio di assistenza *post-vendita*. Tali condotte sono state ritenute suscettibili di porsi in contrasto con gli articoli 20, 21, 22, 24 e 25, del Codice del consumo².

5. In data 5 marzo 2024, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede operativa della Società.

¹ [Fonte: banca dati Telemaco-Infocamere. Si precisa che il fatturato dell'esercizio 2023 non è disponibile nelle banche dati camerali e non è stato comunicato dai Professionisti.]

² [Cfr. doc. n. 50 del fascicolo istruttorio.]

6. Nelle date del 6 marzo 2024³, 11 marzo 2024⁴, 24 aprile 2024⁵ e 7 maggio 2024⁶, Albatros ha fornito riscontri alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento.
7. In data 26 aprile 2024⁷, Albatros ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.
8. Nell'adunanza del 16 luglio 2024, l'Autorità ha deliberato il rigetto degli impegni presentati dalla Società, in quanto relativi a condotte che, ove accertate, potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali "manifestamente scorrette e gravi", per le quali l'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, non può trovare applicazione. Inoltre, il Collegio ha ritenuto sussistere l'interesse a procedere all'accertamento delle eventuali infrazioni in considerazione della particolarità e rilevanza della condotta.
9. Nella medesima adunanza del 16 luglio 2024, l'Autorità ha disposto di prorogare il termine di conclusione del procedimento al 24 settembre 2024, anche in considerazione della fase di valutazione degli impegni presentati dal Professionista, nonché delle esigenze di garantire il più ampio contraddittorio con le Parti ed esperire i successivi adempimenti istruttori e procedurali.
10. In data 22 luglio 2024⁸, è stata comunicata l'estensione oggettiva e soggettiva del procedimento nei confronti del signor Cristiano Campanile per il suo coinvolgimento diretto nella gestione della società Albatros.
11. Nell'adunanza del 3 settembre 2024, l'Autorità ha disposto di prorogare ulteriormente il termine di conclusione del procedimento al 22 novembre 2024.
12. In data 11 settembre 2024⁹ è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.
13. In data 30 settembre 2024¹⁰, è pervenuto uno scritto difensivo da parte dei Professionisti.
14. In data 28 ottobre 2024 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹¹, richiesto il 1° ottobre 2024¹² ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

2) Le evidenze acquisite

a) Il ruolo del signor Cristiano Campanile

15. Le evidenze raccolte hanno evidenziato che l'attività di produzione e commercio *online* di calzature e accessori a marchio Campanile, sebbene risulti formalmente in capo a Albatros, nei fatti sia direttamente riconducibile anche al signor Cristiano Campanile. A tale proposito, nei paragrafi che seguono si riportano gli elementi atti a corroborare tale conclusione.
16. Albatros, licenziataria del marchio Campanile¹³, si presenta quale entità che continua l'attività e la tradizione dell'omonima azienda attiva sin dal 1858 nel settore manifatturiero. In realtà, le società riferibili al signor Cristiano Campanile che in passato hanno utilizzato il marchio *de quo* sono attualmente chiuse, fallite o in liquidazione, come sintetizzato nella tabella che segue:

³ [Cfr. doc. n. 61 del fascicolo istruttorio.]

⁴ [Cfr. doc. n. 63 del fascicolo istruttorio.]

⁵ [Cfr. doc. n. 67 del fascicolo istruttorio.]

⁶ [Cfr. doc. n. 71 del fascicolo istruttorio.]

⁷ [Cfr. doc. n. 69 del fascicolo istruttorio.]

⁸ [Cfr. docc. nn. 86 e 87 del fascicolo istruttorio.]

⁹ [Cfr. doc. n. 98 del fascicolo istruttorio.]

¹⁰ [Cfr. doc. n. 106 del fascicolo istruttorio.]

¹¹ [Cfr. doc. n. 111 del fascicolo istruttorio.]

¹² [Cfr. doc. n. 107 del fascicolo istruttorio.]

¹³ [Cfr. doc. n. 65 del fascicolo ispettivo. In realtà, il marchio in questione è stato coinvolto nel fallimento della società Cris S.r.l. e il curatore fallimentare ha chiesto la nomina di un soggetto che assumesse la qualifica di custode dei marchi di cui è titolare Cristiano Campanile e, segnatamente, il marchio denominativo "CAMPANILE 1858".]

Società	Stato	Data iscrizione	Data cancellazione	Ruolo Cristiano Campanile
F.lli Campanile S.r.l.	Cancellata	31-8-1971	5-7-2016	Consigliere Amministratore delegato
Brian Cress S.r.l. in liquidazione	Cancellata	16-4-2012	15-2-2018	Liquidatore
Camp 2 di Nicola Campanile SAS	Cancellata	11-10-2000	17-12-2004	Socio accomandante
Cris S.r.l.	in fallimento	3-5-2002	Procedura in corso.	Amministratore unico Socio unico
Zeus S.r.l. in liquidazione	Scioglimento	24-4-2018	3-4-2023	Liquidatore

17. Pertanto, il signor Cristiano Campanile ha sempre ricoperto un ruolo rilevante nelle società che hanno utilizzato il marchio in questione. Quanto ad Albatros, sebbene il signor Campanile non ricopra formalmente alcuna carica, è emerso che egli, di fatto, esercita in prima persona la direzione e la gestione dell'impresa.

18. Inoltre, il diretto coinvolgimento nella gestione di Albatros del signor Campanile è attestato dalla circostanza che egli, nel corso dell'ispezione presso la sede operativa di Albatros¹⁴, luogo in cui si trovano gli unici locali adibiti alla produzione di calzature e accessori, ha collaborato con i funzionari incaricati e ha illustrato come fosse organizzata l'attività dell'azienda, rendendo dichiarazioni a verbale secondo cui: *"la produzione di scarpe si svolge solo presso questo stabilimento mentre alcune delle fasi preliminari (taglio e orlatura) sono svolte da artigiani locali specializzati [...]. I pellami provengono da concerie italiane localizzate in Veneto"*. Inoltre, il signor Campanile ha rappresentato che *"si tratta di una produzione semi artigianale tramandata di generazione in generazione dalla famiglia Campanile, con alcuni passaggi svolti rigorosamente a mano che richiedono tempi di posa e di consolidamento"*¹⁵.

19. Il ruolo significativo svolto dal signor Campanile è dimostrato anche dal fatto che i rapporti con la piattaforma *online* Trustpilot siano stati congiuntamente tenuti da un medesimo dipendente di Albatros e dal signor Campanile, come attestato dallo scambio di *email* acquisito nel corso dell'ispezione¹⁶.

20. Per quanto concerne la gestione amministrativa della Società, il diretto coinvolgimento del signor Campanile è provato anche dalla circostanza che i documenti riepilogativi degli stipendi dei dipendenti in forza ad Albatros - sebbene formalmente ancora dipendenti della società Zeus S.r.l. in liquidazione - risultino essere stati trasmessi allo stesso, sempre dal medesimo dipendente di Albatros, al fine di consentirne la verifica¹⁷. Il diretto coinvolgimento del Signor Campanile nella gestione di Albatros è, infine, provato dall'*email* con cui ha trasmesso allo stesso dipendente il testo della risposta a una delle richieste di informazioni formulate in fase pre-istruttoria dall'Autorità¹⁸.

21. Pertanto, alla luce di quanto esposto, emerge che l'attività di produzione e commercio *online* di calzature e accessori a marchio "Campanile", sebbene risulti formalmente in capo solo ad Albatros, nei fatti risulta direttamente riconducibile anche al signor Cristiano Campanile, che si avvale di Albatros, pur non essendone né socio, né amministratore, per l'esercizio dell'attività di impresa.

b) Informazioni circa la disponibilità dei beni venduti online

22. Dalle evidenze agli atti, emerge che i Professionisti non fornivano indicazioni chiare ed esaustive in ordine alla disponibilità dei prodotti. In particolare, non veniva data alcuna informazione circa la reale disponibilità della merce offerta in vendita presso i magazzini della Società. Solo nelle condizioni generali di vendita, Albatros prevedeva che, qualora l'articolo acquistato *online* non fosse disponibile, sarebbe stato messo espressamente in lavorazione e, trattandosi di un prodotto artigianale realizzato a mano, in tale ipotesi, i tempi di lavorazione sarebbero stati pari almeno a tre mesi¹⁹.

¹⁴ [Sede secondaria della società sita in Sant'Antimo (NA).]

¹⁵ [Cfr. verbale ispettivo del 5 marzo 2024.]

¹⁶ [Cfr. doc. n. 27 del fascicolo ispettivo. Si veda anche il doc.28 del fascicolo ispettivo dal quale si evince che il primo contatto con il referente della piattaforma Trustpilot sia stato instaurato da Cristiano Campanile che inoltra al dipendente in questione la email di risposta ricevuta dal referente in questione.]

¹⁷ [Cfr. docci nn. 42, 43, 44, 45 del fascicolo ispettivo.]

¹⁸ [Cfr. doc. n. 22 del fascicolo ispettivo.]

¹⁹ [Cfr. "Condizioni generali di vendita - Disponibilità dei prodotti", <https://www.campanile1858.com/it/content/9-termini-condizioni>.]

23. Pertanto, sulla base di tali incomplete informazioni, molti segnalanti hanno proceduto ad acquistare calzature tramite il Sito nella convinzione si trattasse di prodotti disponibili, mentre in realtà questi non solo non lo erano ma, in molti casi, successivamente non venivano neanche messi in produzione.

24. In ordine alle criticità legate al corretto adempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dei consumatori, rileva la dichiarazione resa dal Campanile nel corso dell'attività ispettiva, secondo cui: *"la produzione non riesce a soddisfare il numero delle richieste e ciò a causa della situazione finanziaria venutasi a determinare a seguito del fallimento della società Cris S.r.l. che gestiva il marchio Campanile"*, precisando che *"la mancanza di liquidità finanziaria, allo stato, non consente di aumentare la produzione"*²⁰.

25. Quindi, da un lato, i Professionisti non hanno fornito informazioni complete circa l'effettiva disponibilità di quanto proposto in vendita mentre, dall'altro, acquisivano ordini e incassavano corrispettivi sapendo già di non poter soddisfare percentuali significative di acquisti effettuati tramite il Sito.

26. Le carenze descritte in ordine alle informazioni sulla disponibilità dei prodotti appaiono direttamente connesse alle criticità inerenti alle modalità attraverso le quali Albatros e il signor Campanile gestiscono il processo di acquisto da parte dei consumatori. È, infatti, emerso che - anche in presenza delle richiamate problematiche derivanti dalla limitatezza delle risorse finanziarie e dalla conseguente impossibilità *"di aumentare la produzione"* - i Professionisti procedono all'immediato addebito del corrispettivo al momento dell'ordine, senza alcuna verifica circa la concreta possibilità di effettuare la fornitura.

27. Successivamente all'avvio della presente istruttoria, Albatros ha modificato le informazioni relative alla disponibilità dei prodotti indicando con la dicitura *"DISPONIBILE"* i manufatti presenti presso il deposito della Società, e riservando la definizione di *"ORDINABILE SU RICHIESTA"* ai prodotti da mettere appositamente in lavorazione. A tale ultima categoria viene collegata - nella scheda prodotto - la seguente specificazione: *"Questo prodotto e' sold out e puo' essere acquistato su ordinazione e messo in lavorazione con spedizione al termine della produzione pari a 90 giorni"*²¹.

28. In ordine alla modalità di pagamento, con la comunicazione del 30 settembre 2024²², Albatros ha rappresentato la modifica del processo di vendita nel senso di prevedere che l'addebito del corrispettivo è previsto solo alla consegna della merce ordinata.

c) La mancata o ritardata consegna dei prodotti acquistati online dai consumatori

29. Numerosi consumatori, attraverso segnalazioni all'Autorità e recensioni su fonti aperte, hanno lamentato la condotta posta in essere dai Professionisti consistente nella mancata consegna di scarpe e accessori ordinati e regolarmente pagati. I comportamenti in questione sono stati confermati dalle evidenze acquisite nel corso dell'accertamento ispettivo e, in particolare, dai dati riferiti agli ordini degli anni 2022 e 2023²³ che si riportano nella tabella che segue:

²⁰ [Cfr. verbale ispettivo del 5 marzo 2024.]

²¹ [Cfr. doc. n. 71 del fascicolo istruttorio.]

²² [Cfr. doc. n. 106 del fascicolo istruttorio.]

²³ [Cfr. docc. nn.68, 69, 70, 71 e 72 del fascicolo ispettivo.]

causali	2022	2023	Totali	%
In attesa di rifornimento (non pagato)/In attesa di bonifico bancario/In attesa della ricezione del pagamento	909	518	1.427	5,76
In attesa di rifornimento (pagato)	5.816	1.743	7.559	30,52
Pagamento accettato/Pagamento remoto accettato	5.492	1.668	7.160	28,90
Rimborsato/Rimborso parziale/Rimborso parziale Stirpe	288	349	637	2,57
Spedito/Consegnato/In elaborazione	762	6.775	7.537	30,43
Cancellato	156	243	399	1,61
To be authorized/Vuote/Errore di pagamento/Authorization accept from Brainteree/Awaiting for Brainteree payment/Autorizzato sarà acquistato dal commerciante/Awaiting my Pos Payment	6	46	52	0,21
totale	13.429	11.342	24.771	100,00

30. L'esame dei dati contenuti nella tabella riportata e relativi agli ordini riferiti agli anni 2022 e 2023 ha consentito di appurare che i Professionisti hanno proceduto all'addebito immediato quasi per il 60% degli ordini classificati come "In attesa di rifornimento (pagato)" e "Pagamento accettato/Pagamento remoto accettato", senza tuttavia procedere alla consegna della merce. Solo circa il 30% degli ordini risulta essere registrato sotto le voci "Spedito, consegnato, in elaborazione".

31. Peraltro, recenti segnalazioni ricevute dopo l'avvio dell'odierno procedimento evidenziano che i Professionisti continuano a non consegnare la merce ordinata e pagata dai consumatori. A tale riguardo, rileva una richiesta di intervento di un compratore, che afferma: "Ho ordinato sul sito Campanile della società Albatros Srl un paio di scarpe regolarmente pagate. Nonostante vari solleciti come da PEC allegate a tutt'oggi la merce non mi è stata consegnata e neppure l'importo mi è stato rimborsato (come richiesto con mia PEC del 18/04/2024). Il venditore ha risposto due volte con mail evasive e mai rispettate"²⁴.

32. Oltre al rilevante fenomeno del mancato recapito della merce, sono emersi numerosi casi di consumatori che lamentano significativi **ritardi nella consegna** delle calzature e degli accessori acquistati e pagati. In particolare, appare emblematica, tra le tante, la dichiarazione di un acquirente, secondo cui: "Per ricevere le scarpe ho atteso 6 mesi. Avevo perso le speranze. Ho forti dubbi sulla qualità del prodotto. Esperienza comunque che non ripeterò nella maniera più assoluta"²⁵. Ancora: "ho atteso le scarpe, pagate il 12 aprile 2023, per 410 giorni ossia un anno + 1 mese + 15 giorni. credo non ci sia molto altro da commentare. Il prodotto è buono, ma con questi tempi, con questa mancanza di rispetto verso il cliente, viene vanificato tutto"²⁶.

d) *L'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori*

33. Numerose evidenze acquisite agli atti attestano che i Professionisti hanno, di fatto, ostacolato l'esercizio dei diritti contrattuali, in particolar modo per quanto concerne il rimborso dovuto ai consumatori in caso di recesso o annullamento dell'ordine a seguito della mancata consegna. Nello specifico, numerosi acquirenti lamentano di non aver

²⁴ [Cfr. doc. n. 75 del fascicolo istruttorio. Segnalazione prot. 54672 del 31 maggio 2024. Si veda il doc. n. 70 del fascicolo istruttorio datato 29 aprile 2024. In tal senso si veda anche verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024. In tal senso, appaiono significative anche le numerose recensioni negative presenti su fonti aperte, nelle quali si stigmatizza tale condotta, posta in essere reiteratamente dai Professionisti. Tra le tante, rileva la doglianza di un consumatore che, in data 17 giugno 2024, osserva: "Truffatori! Io ho saldato il 3 gennaio e dopo sei mesi nulla. EVITATELI. Era meglio fare beneficenza che assoldare questi miseri mentitori (...mi hanno inviato varie e-mail che non sto a raccontare, solo bugie)" -recensione 2. Si vedano, tra le tante, anche le recensioni nn. 3, 7, 8, 9, 11, 12, 14, 18, 30, 33 e 39 di cui al verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024.]

²⁵ [Cfr. verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 recensione 4.]

²⁶ [Cfr. verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 recensione 38. Dello stesso tenore la recensione 46: "Consegna estremamente in ritardo. Scarpe acquistate per l'inverno ed arrivate a metà Maggio. Assistenza clienti inesistente. Scarpe della consueta ottima qualità".]

ricevuto la restituzione del corrispettivo versato. A tal proposito, appare indicativa la recente segnalazione di un acquirente che lamenta di aver acquistato un paio di scarpe dai Professionisti e di aver ricevuto merce totalmente diversa da quella proposta in pubblicità, *"oltretutto non della marca Campanile e di qualità molto bassa"*. I Professionisti hanno accettato il recesso ma non hanno proceduto al rimborso della somma che, peraltro, era stata corrisposta a mezzo Scalapay in tre rate interamente pagate²⁷. Un altro consumatore riferisce di aver richiesto più volte la consegna della merce ordinata o la restituzione del prezzo, senza che i Professionisti abbiano dato seguito a tali richieste²⁸.

34. L'incidenza di tali condotte è attestata anche da numerose recensioni pubblicate *online*, nelle quali è lamentata la mancata restituzione delle somme percepite a titolo di corrispettivo per transazioni annullate o rispetto alle quali il compratore ha esercitato il diritto di recesso. In tal senso, appare significativo quanto riferito da un consumatore circa il *"mancato rispetto dei tempi di consegna, impossibilità a comunicare data la presenza di almeno 4-5 indirizzi di posta elettronica"*. Inoltre, i Professionisti hanno risposto a una PEC del consumatore in questione comunicando l'impegno di procedere alla restituzione della somma versata. In realtà, essi non hanno rispettato l'impegno assunto e hanno spedito solo una delle due paia di scarpe ordinate dal consumatore. Alla luce di tale vicenda, il consumatore in questione conclude: *"Penso che non ci sia altro da fare che segnalarli per pratiche commerciali scorrette e procedere in altre sedi alla tutela del consumatore"*²⁹.

e) *L'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita*

35. Nel corso dell'accertamento ispettivo, il signor Campanile, in ordine alla gestione del servizio post-vendita, ha genericamente riferito che *"ai clienti che lamentano i ritardi nella consegna cerchiamo di spiegare tale situazione adoperandoci anche in prima persona per accelerare i tempi e soddisfare le richieste"*³⁰. In realtà, dai dati acquisiti dal sistema informatico attraverso il quale la Società gestisce le segnalazioni e i reclami dei consumatori, è emerso che, alla data dell'ispezione, risultavano essere pendenti **18.132** richieste di assistenza a cui i Professionisti non avevano dato riscontro³¹.

36. La conferma dell'inadeguata erogazione del servizio *post-vendita* emerge con chiarezza da recenti segnalazioni, con cui numerosi consumatori lamentano di non essere riusciti a ottenere informazioni e assistenza rispetto alle transazioni effettuate tramite il Sito. In particolare, un acquirente riferisce di aver effettuato un acquisto *online* senza ottenere la consegna della merce ordinata. Al primo reclamo, ha ricevuto il seguente messaggio standard: *"Grazie per la tua email, il tuo ordine è stato messo in lavorazione e sarà spedito al termine del processo produttivo entro 30/45 giorni. Nel frattempo siamo a disposizione per ogni altra informazione, potrai contattarci al numero 08119819159. Se vuoi venire a vedere la realizzazione dal vivo delle tue calzature vieni a trovare. Siamo in via delle Azalee, 16 a Sant'Antimo-Napoli A presto, Campanile Customer Care"*. Successivamente, nonostante numerosi solleciti, i Professionisti non hanno fornito alcun ulteriore riscontro³².

37. Analoga problematica ha interessato un altro compratore che, pur avendo già acquistato in passato, tramite il Sito, lo stesso articolo senza avere problemi, in occasione dell'ultimo acquisto (novembre 2023), ha ricevuto un prodotto difforme da quello ordinato (suole di gomma invece che di cuoio). A fronte di numerose richieste di recesso, o di ritiro del prodotto non conforme all'ordine e reinvio del prodotto corretto, non ha ricevuto alcuna risposta³³.

38. Sempre rispetto al *deficit* nell'assistenza ai clienti nella fase successiva alla vendita, appare significativa la posizione assunta da un altro consumatore che intitola eloquentemente la propria recensione del 10 giugno 2024 *"Nessun riscontro ai continui solleciti, non comprate nulla"* e poi prosegue: *"continuo a sollecitare e a chiamare ma sia alle mail che al numero di telefono presente sul sito non risponde nessuno. Siamo a 16 mesi, 16 mesi senza forniture di soles per completare le mie scarpe? Indecenti anzi truffatori. Dovrebbero prendersi la briga di chiamare per scusarsi e soprattutto aggiornare le tempistiche invece non fanno altro che mandare mail di promozioni, non ordinate nulla, hanno centinaia di ordini inevasi"*³⁴.

²⁷ [Cfr. doc. n. 76 del fascicolo istruttorio. Segnalazione del 10 giugno 2024.]

²⁸ [Cfr. doc. n. 74 del fascicolo istruttorio. Segnalazione del 29 maggio 2024.]

²⁹ [Cfr. doc. n. 78 del fascicolo istruttorio. Verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 recensione 21 e recensione n. 54 - In un altro caso, l'autore di una recensione negativa riferisce quanto segue: "aspetto il rimborso da 14 mesi; dopo la mia recensione del 20/4/24 e ulteriori solleciti all'Azienda mi è stato chiesto da parte del Signor BM della Albatross Srl di Arzano, il mio Iban per procedere al rimborso. Ad oggi nessun rimborso pervenuto. sono passati 14 mesi. Da tempo tempestano i Clienti con newsletter offerta per proporre promozioni e sconti".]

³⁰ [Cfr. verbale ispettivo del 5 marzo 2024.]

³¹ [Cfr. doc. n. 84 del fascicolo ispettivo.]

³² [Cfr. doc. n. 65 del fascicolo istruttorio (segnalazione del 22 marzo 2024).]

³³ [Cfr. doc. n. 62 del fascicolo istruttorio (segnalazione dell'11 marzo 2024).]

³⁴ [Cfr. doc. n. 78 del fascicolo istruttorio (verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 recensione n. 21). Al riguardo si veda anche la recensione n. 26 in cui un compratore, in data 4 giugno 2024, riferisce quanto segue: "ordine per due paia di scarpe fatto il 4 settembre 2023 con prima consegna a dicembre 2023 e seconda il 4 giugno 2024. Nonostante le innumerevoli mail di lamentela ho ricevuto risposte insoddisfacenti che promettevano consegne da lì a 30/40 giorni sempre disattese. Peccato perché il prodotto è ottimo".]

39. Sempre nel senso di una mancata assistenza *post-vendita* rilevano altre recensioni nelle quali si lamenta: *“tempo di attesa lunghissimo. Mancata risposta agli innumerevoli solleciti. Impressione per fortuna errata di essere stato truffato. Scarpe all’apparenza belle ma non della qualità promessa.”*³⁵ E ancora: *“servizio clienti inesistente. E’ impossibile interagire. Il servizio clienti via mail non risponde. Davvero incomprensibile”*³⁶.

40. In sintesi, dalle risultanze agli atti emerge come i Professionisti non gestiscono e non soddisfano un’elevata percentuale di richieste dei consumatori e ciò anche dopo l’avvio della presente istruttoria. In particolare, una delle principali condotte poste in essere in danno dei consumatori riguarda l’impossibilità, o quanto meno l’estrema difficoltà, di contattare l’azienda attraverso i canali messi a disposizione e ottenere il riconoscimento di alcuni tra i principali diritti garantiti dal Codice del consumo come, ad esempio, il diritto al recesso, al rimborso in caso di mancata prestazione.

3) Le argomentazioni difensive dei professionisti

41. In data 30 settembre 2024³⁷, Albatros ha trasmesso una *“memoria difensiva del dott. Cristiano Campanile”* priva di sottoscrizione e di documentazione a supporto di quanto affermato.

42. In ordine alla circostanza che il signor Cristiano Campanile, sebbene non abbia alcuna carica all’interno della Società eserciti la direzione e la gestione dell’impresa, la memoria ha evidenziato che, in forza del contratto di licenza dei marchi concesso dal signor Cristiano Campanile, la società Albatros autorizzerebbe e richiederebbe allo stesso *“di accedere ai locali e supervedere e gestire e controllare la produzione e la commercializzazione dei prodotti contraddistinti e commercializzati con i marchi da lui dati in concessione, con il duplice obiettivo da un lato di permettere al licenziante di controllare che i propri marchi vengano utilizzati correttamente e, dall’altro lato di rendere disponibile alla licenziataria il know-how e l’esperienza del settore e dei prodotti realizzati e distribuiti, capacità e bagaglio propria ed esclusiva del licenziante”*³⁸.

43. In merito alla contestazione relativa alle mancate informazioni circa i tempi di consegna dei manufatti prodotti, i Professionisti segnalano che *“in base al [...] programma e al funzionamento del [...] sito”* i consumatori sarebbero chiamati ad accettare obbligatoriamente le condizioni generali di vendita prima di procedere all’acquisto ed effettuare il pagamento. Inoltre, la *landing page* del Sito conterrebbe una sezione dedicata alla spiegazione del funzionamento del sistema di produzione e di vendita dell’azienda in questione. In particolare, la categoria denominata *“come produciamo”*, spiegherebbe come Albatros *“produce vendendo direttamente al consumatore finale tagliando tutta una serie di costi di intermediazione di vendita e distributivi che permettono di vendere i prodotti con un 60% di sconto rispetto al prezzo di mercato, proprio in virtù del taglio di tutti i passaggi intermedi della catena distributiva”*. Da ciò deriverebbe una grande richiesta dei prodotti negoziati a prezzi così vantaggiosi dalla quale dipenderebbe la necessità di attendere per la loro consegna.

44. Secondo i Professionisti, i dati relativi ai prodotti spediti, acquisiti nel corso dell’ispezione, sarebbero *“totalmente inattendibili e addirittura fuorvianti”* in quanto il programma di spedizione non avrebbe funzionato correttamente e non vi sarebbero stati flussi di dati in grado di tenere aggiornato il numero delle spedizioni.

45. Per quanto concerne l’assistenza *post-vendita*, il dato rilevato in ispezione circa la mancata risposta a 18.132 richieste di assistenza sarebbe *“completamente inattendibile in quanto rilevato all’interno delle notifiche push del nostro programma prestashop”*. In realtà, le risposte ai clienti verrebbero date tramite *email* e precisamente tramite l’indirizzo *email* servizioclienti@campanile1.com. A tale proposito, i Professionisti precisano che, tramite tale canale, avrebbero risposto *“alla quasi totalità dei clienti”*.

46. Con riferimento ai disservizi provocati, i Professionisti dichiarano di essere *“consapevoli di aver arrecato un disservizio e un disagio alla clientela”* e manifestano *“in maniera netta e decisa”* l’intenzione di *“non dare più luogo a disservizi [...] improntando tutta l’attività online alla massima trasparenza”*.

47. Per quanto riguarda le informazioni non corrette circa la disponibilità dei beni venduti *online*, i Professionisti dichiarano che attualmente procederebbero a vendite esclusivamente con pagamento alla consegna. A loro dire, in tal modo verrebbe eliminata anche l’altra problematica cioè la *“mancata o ritardata consegna dei prodotti acquistati online dai consumatori”* dal momento che *“non ci potrà essere infatti più nessuna mancata o ritardata consegna in quanto l’acquisto si perfeziona al momento stesso della consegna e non prima e nessun cliente dovrà attendere quindi per ricevere il proprio ordine”*. Tale nuovo modello di vendita risolverebbe i problemi legati all’ostacolo all’esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori in quanto le richieste di recesso e di rimborso sarebbero *“infatti tutte a fronte di tardata o mancata consegna dell’ordine, eliminando questo problema facendo pagare soltanto dopo la consegna si risolverà anche questa problematica”*.

48. Il nuovo sistema e la nuova strutturazione delle politiche di vendita comporterebbero *“un drastico calo anche della richiesta di assistenza post vendita che nel 98% dei casi è costituita infatti da domande circa la consegna e riguardo i*

³⁵ [Cfr. doc. n. 78 del fascicolo istruttorio (verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 recensione n. 41).]

³⁶ [Cfr. *ibidem* .]

³⁷ [Cfr. doc. n.1 06 del fascicolo istruttorio.]

³⁸ [A tale proposito si ricorda che il marchio in questione è stato coinvolto nel fallimento della società *Cris S.r.l.* e il curatore fallimentare ha chiesto la nomina di un soggetto che assuma la qualifica di custode dei marchi di cui è titolare Cristiano Campanile e, segnatamente, il marchio denominativo *“CAMPANILE 1858”*.]

tempi di consegna dei prodotti". Questo sarebbe la conseguenza della circostanza che i prodotti acquistati sarebbero consegnati prima di essere pagati, ragion per cui i clienti non avrebbero "per forza di cose" la necessità di informazioni sulla spedizione o sulla consegna o sui tempi di lavorazione. Il nuovo assetto permetterebbe "allo staff del servizio clienti di rispondere in maniera adeguata e puntuale a tutte le altre ordinarie richieste di informazioni".

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

49. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite mezzi di telecomunicazione (*internet*), in data 1° ottobre 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, "Agcom"), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

50. Con comunicazione pervenuta il 28 ottobre 2024, l'Agcom ha trasmesso il proprio parere rilevando l'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, ad amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

51. In premessa, l'Agcom sottolinea che "i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici che si sono collegati a Internet nel primo trimestre del 2024 compreso tra 44,2 e 44,4 milioni su base mensile (tra 43,8 e 44,0 milioni nel primo trimestre del 2023), con circa 73 ore e 35 minuti complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su Internet; di questi, a marzo 2024, 43,5 milioni hanno usato Google (43,0 milioni nello stesso mese del 2023), 39,6 milioni Meta Platforms (38,8 milioni nello stesso mese del 2023), 35,4 milioni Amazon (35,7 milioni nello stesso mese del 2023). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di e-commerce varia, nel primo trimestre del 2024, tra 38,0 e 38,6 milioni (tra 37,7 e 38,0 milioni nel primo trimestre del 2023), con una media di 2 ore e 52 minuti trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/app di e-commerce".

52. Con riferimento al caso di specie, l'Agcom ha, quindi, ritenuto che "il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalle Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate".

53. Infine, l'Agcom ha ritenuto "che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie internet sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale".

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

1) Premessa

a) *Il ruolo del signor Cristiano Campanile*

54. Come ampiamente riportato nel capo III del presente provvedimento³⁹, è emerso che l'attività di produzione e commercio *online* di calzature e accessori a marchio "Campanile", sebbene appaia formalmente in capo solo ad Albatros S.r.l., nei fatti risulta direttamente riconducibile anche al signor Cristiano Campanile. Nello specifico, emerge che Albatros, in realtà, assume il ruolo di un soggetto giuridico di cui il signor Campanile si serve, pur non essendone formalmente né socio, né amministratore, per esercitare, in prima persona, l'attività d'impresa. Ne deriva che egli assume, a tutti gli effetti, la qualifica di professionista ai sensi della disciplina in materia di pratiche commerciali scorrette.

55. Appare rilevante, al riguardo, la circostanza che, nel corso dell'accertamento ispettivo, sia stato lo stesso signor Campanile a fornire le spiegazioni circa l'attività dell'azienda con particolare riferimento alla modalità di produzione delle calzature e degli altri manufatti prodotti da Albatros.⁴⁰ Inoltre, il diretto coinvolgimento del signor Campanile è provato dalla sua partecipazione, in prima persona, alle trattative con la piattaforma *online* Trustpilot volte a gestire il profilo legato alle recensioni su di essa pubblicate⁴¹.

56. Per quanto concerne la gestione amministrativa della Società, il diretto coinvolgimento del signor Campanile è attestato dal fatto che egli è coinvolto, in prima persona, nella verifica dei documenti riepilogativi degli stipendi dei dipendenti in forza ad Albatros⁴² e all'attività legata alla risposta a una delle richieste di informazioni formulate in fase pre-istruttoria dall'Autorità⁴³.

57. Appare priva di fondamento la tesi difensiva secondo la quale Albatros abbia richiesto al signor Cristiano Campanile di gestire e controllare la produzione e la commercializzazione dei prodotti al fine di verificare il corretto

³⁹ [Cfr. paragrafi dal 15 al 21 del presente provvedimento.]

⁴⁰ [Cfr. erbale ispettivo del 5 marzo 2024,]

⁴¹ [Cfr. doc. n. 27 del fascicolo ispettivo. Si veda anche il doc.28 del fascicolo ispettivo dal quale si evince che il primo contatto con il referente della piattaforma Trustpilot sia stato instaurato da Cristiano Campanile che inoltra al dipendente in questione la email di risposta ricevuta dal referente in questione.]

⁴² [Cfr. docc. nn. 42, 43, 44 e 45 del fascicolo ispettivo.]

⁴³ [Cfr. doc. n. 22 del fascicolo ispettivo.]

utilizzo del marchio e rendere disponibile la sua esperienza. Nella realtà, il signor Campanile, lungi dall'essere una sorta di consulente, partecipa direttamente alla gestione di Albatros e alle decisioni strategiche che la riguardano. Da ciò, la conclusione dell'imputabilità delle pratiche oggetto del procedimento, oltre che ad Albatros, al signor Cristiano Campanile.

2) Valutazioni di merito

58. Ciò premesso, il presente provvedimento concerne la scorrettezza dei comportamenti posti in essere da Albatros e dal signor Cristiano Campanile nell'ambito dell'attività di vendita *online* di calzature e accessori attraverso il sito *web* <https://www.campanile1858.com/>. In particolare, le condotte dei Professionisti integrano due distinte pratiche commerciali scorrette, consistenti:

A) nella diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti *online* e nell'adozione di modalità scorrette del processo di vendita *online*, in violazione degli articoli 20, 21, 22 del Codice del consumo;

B) nella ritardata/mancata consegna dei prodotti venduti *online*, nell'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza *post-vendita* e nell'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e rimborso dei consumatori, in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo.

59. Le due pratiche commerciali scorrette, caratterizzate da un insieme di complesse e articolate condotte, risultano strutturalmente autonome in ragione della diversa fase di consumo a cui attengono. Nello specifico, la prima pratica commerciale scorretta (A), che risulta ingannevole, afferisce al momento dell'offerta di prodotti sul sito internet dei Professionisti e alla conclusione del contratto di acquisto *online*; la seconda pratica commerciale scorretta (B), che risulta aggressiva, riguarda la fase successiva all'acquisto, attinente alla esecuzione dell'obbligazione principale relativa alla consegna dei prodotti nei termini previsti e alla complessiva assistenza assicurata dai Professionisti ai fini dell'esercizio dei diritti dei consumatori.

60. Tali condotte hanno riguardato un numero significativo di consumatori acquirenti dei prodotti venduti *online*, con piena consapevolezza da parte dei Professionisti dei disagi a essi arrecati.

Il contesto in cui si collocano le condotte illecite accertate

61. 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, per consentire al consumatore una scelta commerciale consapevole in ordine all'acquisto.

62. 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 contrattuale, per consentire al consumatore una scelta commerciale consapevole in ordine all'acquisto.

63. Nella fase prodromica alla scelta d'acquisto occorre, pertanto, che siano fornite informazioni chiare, precise ed esaurienti rispetto alle modalità di funzionamento del sito, ai costi connessi all'effettuazione di transazioni commerciali *online* e all'effettivo prezzo dei prodotti offerti in vendita, al fine di permettere al consumatore la verifica dapprima della convenienza della transazione e poi del rispetto delle condizioni di offerta prospettate.

64. Nel descritto contesto i Professionisti, in contrasto con il dovere di diligenza su di essi gravante ai sensi del Codice del consumo, hanno pubblicato offerte non veritiere con riferimento alla effettiva disponibilità dei prodotti commercializzati e alla conseguente capacità di adempiere correttamente all'obbligazione assunta, impedendo ai consumatori di effettuare una scelta consapevole e informata. Ciò anche perché, attesa l'elevata concorrenza in tale settore, se prontamente e adeguatamente informato circa l'effettiva disponibilità dei prodotti e dei tempi di attesa per quelli da mettere in produzione, il consumatore può, qualora insoddisfatto di tali caratteristiche dell'offerta, sostituire agevolmente il professionista inadempiente con un suo diretto concorrente.

65. Ai sensi della disciplina a tutela del consumatore, la prospettazione delle complessive condizioni di vendita deve essere chiaramente ed immediatamente percepibile (e, prima ancora, intellegibile), da parte del consumatore; anche le sole modalità di presentazione della disponibilità dei prodotti possono assumere valenza decettiva e quindi porsi in contrasto con la normativa consumeristica, soprattutto in ragione dell'immanenza, in capo al professionista, di un obbligo di fornire al potenziale consumatore un messaggio promozionale caratterizzato, fin dal primo contatto, da chiarezza e completezza. In tale contesto, dunque, le modalità informative adottate dai Professionisti, prima dell'avvio del procedimento, non consentivano al consumatore di percepire immediatamente e chiaramente l'effettiva disponibilità del prodotto prescelto.

Pratica A) La scorrettezza delle informazioni sulle caratteristiche dell'offerta e il processo di vendita online

66. Come sopra accennato, la prima pratica commerciale ascrivibile ad Albatros e al signor Cristiano Campanile si articola in una serie di condotte poste in essere nella fase precontrattuale e in quella relativa alla conclusione del contratto *online*, consistenti nella diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti *online* sul proprio sito *web*, con specifico riferimento alla disponibilità dei beni, ai tempi di consegna e allo stato della spedizione il cui effetto ingannevole è accresciuto dall'adozione di modalità scorrette del processo di vendita *online* con particolare riguardo all'immediato addebito del corrispettivo.

67. L'insieme di tali comportamenti, complessivamente considerati, integra una pratica commerciale scorretta, connotata da elementi di ingannevolezza, ai sensi degli articoli 20, 21, 22, del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche dei prodotti venduti *online*, inducendoli pertanto ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso.

b) Informazioni circa la disponibilità dei beni venduti online

68. Come ampiamente riportato nel capo III del presente provvedimento⁴⁴, le risultanze istruttorie confermano che Albatros e il signor Cristiano Campanile, nell'ambito delle offerte pubblicate sul Sito e, dunque, nella fase precedente alla scelta d'acquisto *online* dei consumatori, hanno fornito informazioni che nella realtà si sono rivelate non attendibili e, dunque, decettive, e hanno omesso informazioni rilevanti in merito all'effettiva disponibilità dei prodotti.

69. In particolare, sul Sito erano offerti in vendita e presentati come disponibili anche prodotti che nella realtà non risultavano fisicamente presenti nel magazzino di Albatros.

70. La preventiva informazione circa il fatto di vendere manufatti che in realtà non sono fisicamente presenti nel magazzino poiché devono essere ancora materialmente prodotti, assume un'evidente rilevanza a prescindere dallo specifico contesto di riferimento; il consumatore deve, infatti, essere in grado di sapere se i Professionisti cui si rivolge, che rimangono gli unici responsabili nei suoi confronti in relazione al corretto adempimento del contratto, hanno effettivamente la materiale disponibilità dei prodotti che offrono in vendita o se, diversamente, li devono ancora produrre.

71. Più in generale, una corretta ed adeguata informazione sull'effettiva disponibilità dei prodotti risulta rilevante ai fini di una decisione d'acquisto pienamente consapevole. Una simile indicazione è essenziale al fine di garantire ai consumatori un'effettiva libertà di scelta, consentendo loro di ponderare adeguatamente l'opportunità di acquistare prodotti di cui il Professionista non ha, o non è certo di avere, la disponibilità materiale.

72. Dalle risultanze istruttorie è, peraltro, emersa l'adozione di modalità di gestione del processo di vendita *online* da parte di Albatros e del signor Cristiano Campanile che accrescono gli effetti negativi dell'ingannevolezza delle informazioni sulla disponibilità dei prodotti. In particolare, rileva l'immediato addebito del prezzo dei prodotti acquistati dai consumatori al momento dell'ordine *online*, peraltro, come riportato nel capo III del presente provvedimento, nella consapevolezza dell'impossibilità di poter eseguire il contratto.

73. Le indicazioni fornite dai Professionisti sui tempi di consegna a domicilio dei prodotti venduti *online* si sono rivelate, sulla base delle evidenze istruttorie relative ai numerosi casi di ritardi⁴⁵ e mancate consegne⁴⁶, imprecise e inattendibili; l'informazione relativa alla tempistica di consegna dei prodotti acquistati *online* costituisce un elemento di sicuro rilievo per la scelta commerciale dei consumatori.

74. Né vale ad attenuare la responsabilità dei Professionisti l'asserita tesi difensiva secondo cui il numero di ordini effettivamente consegnati sarebbe superiore al dato derivante dalle risultanze ispettive dal momento che una percentuale di ordini non risulterebbe tracciata a causa di problematiche legate alla gestione del sistema informatico utilizzato da Albatros. A tale proposito si deve evidenziare che il rispetto del dovere di diligenza professionale impone a ogni operatore dell'*e-commerce* di dotarsi di procedure in grado di garantire il controllo delle varie fasi di espletamento della propria attività, tra cui in primo luogo la consegna dei beni acquistati *online* dai consumatori, che rappresenta la principale obbligazione, al fine di prevenire e/o individuare eventuali disservizi e garantire il rispetto di tutti i diritti dei consumatori.

75. L'ingannevolezza delle informazioni fornite sul Sito in merito ai tempi di consegna, 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 scelte di consumo, inducendoli ad acquistare i prodotti offerti *online* dai Professionisti sulla base dell'aspettativa di tempi di consegna certi.

⁴⁴ [Cfr. paragrafi dal 22 al 28 del presente provvedimento.]

⁴⁵ [Cfr. verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 recensione n. 38.]

⁴⁶ [Cfr. doc. n. 75 del fascicolo istruttorio. Segnalazione prot. 54672 del 31 maggio 2024. Si veda il doc. n. 70 del fascicolo istruttorio datato 29 aprile 2024. In tal senso, si vedano anche verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024 e le numerose recensioni negative presenti su fonti aperte, nelle quali si stigmatizza tale condotta, posta in essere reiteratamente dai Professionisti. Tra le tante, rileva la doglianza di un consumatore che, in data 17 giugno 2024, osserva: "Truffatori! Io ho saldato il 3 gennaio e dopo sei mesi nulla. EVITATELI. Era meglio fare beneficenza che assoldare questi miseri mentitori (...mi hanno inviato varie e-mail che non sto a raccontare, solo bugie)" -recensione n. 2. (analogamente le recensioni nn. 3, 7, 8, 9, 11, 12, 14, 18, 30, 33 e 39 di cui al verbale acquisizione agli atti del 18 giugno 2024).]

76. Per quanto riguarda la durata, dalla documentazione agli atti, emerge che la pratica A) può considerarsi cessata dal mese di maggio 2024 attraverso la modifica dell'assetto informativo del sito con la chiara distinzione tra i manufatti disponibili e quelli che devono essere posti in lavorazione al fine di fornire ai consumatori un'informazione completa circa l'effettiva disponibilità della merce⁴⁷.

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

77. La seconda pratica commerciale ascrivibile ai due Professionisti 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'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza *post-vendita* e nell'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori. Tali comportamenti, complessivamente considerati, costituiscono una pratica commerciale aggressiva, posta in essere in violazione degli articoli 20, 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 a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto alla garanzia legale di conformità, il diritto di recesso, il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti, il diritto di risolvere un contratto e ricevere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, così pregiudicando anche la possibilità di rivolgersi ad altro professionista.

c) La mancata o ritardata consegna dei prodotti acquistati online dai consumatori

78. Come ampiamente esposto nel capo III del presente provvedimento⁴⁸, la scorrettezza delle condotte poste in essere dai Professionisti risulta ampiamente corroborata dalle risultanze istruttorie e, nello specifico, dai dati quantitativi relativi ai casi di mancata o ritardata consegna dei prodotti ordinati *online* e regolarmente pagati dai consumatori che non hanno avuto, loro malgrado, la possibilità di fruirne, o di fruirne in tempi congrui. Con specifico riguardo alle fattispecie di mancata consegna, infatti, si sono registrati, nel corso degli anni 2022-2023, n. 14.719 casi di ordini non consegnati (pari al 60% del totale degli ordini ricevuti)⁴⁹.

79. Tali condotte di mancata/ritardata consegna ai consumatori dei prodotti acquistati *online*, risultano connotate da profili di aggressività nella misura in cui i consumatori, nonostante l'avvenuto pagamento del prezzo, sono privati, loro malgrado, della possibilità di fruire, o di fruire in tempi congrui, dei beni acquistati *online*, subendo in tal modo un indebito condizionamento che ha anche impedito loro di acquistare i medesimi prodotti presso altri operatori, ovvero di impiegare per altri scopi le somme corrisposte ai Professionisti a titolo di corrispettivo. Si rinviene, infatti, nel caso di specie uno sfruttamento, da parte di Albatros e del signor Cristiano Campanile, 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 dipendenza, avendo già effettuato il pagamento del prodotto, che lo condiziona nel decidere⁵⁰.

80. La tesi dei Professionisti per cui i dati, acquisiti nel corso dell'ispezione, relativi ai prodotti consegnati sarebbero "totalmente inattendibili e addirittura fuorvianti" appare priva di pregio e non suffragata da alcuna prova documentale dal momento che, nell'ambito dello scritto difensivo, non sono stati forniti elementi oggettivi atti a dimostrare che i volumi di consegne siano stati superiori a quelli ricavati nel corso della menzionata attività ispettiva dal sistema di gestione degli ordini di Albatros. Vale inoltre rilevare quanto già osservato in merito al dovere di diligenza professionale in capo a ogni operatore dell'*e-commerce* di dotarsi di procedure in grado di garantire il controllo delle varie fasi di svolgimento della propria attività, tra cui, in primo luogo, la consegna dei beni acquistati *online* dai consumatori.

d) L'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori

81. Come ampiamente esposto nel capo III del presente provvedimento⁵¹, sulla base della documentazione acquisita agli atti, risulta confermata anche la condotta scorretta consistente nell'opposizione di ostacoli all'esercizio del diritto di recesso e di rimborso ai consumatori a seguito di mancata/ritardata consegna dei prodotti.

82. La documentazione istruttoria testimonia le significative difficoltà riscontrate dai consumatori nell'ottenere il rimborso dell'importo versato a titolo di corrispettivo del bene acquistato *online*, a seguito della mancata consegna dello stesso, nonostante i numerosi solleciti inviati ai Professionisti.

83. Pertanto, le risultanze istruttorie hanno confermato che i Professionisti hanno posto in essere una condotta scorretta connotata da particolare gravità nella misura in cui risultano aver ostacolato di fatto il tempestivo e pieno esercizio dei principali diritti dei consumatori nell'ambito della vendita *online* dei propri prodotti. Né le descritte

⁴⁷ [Cfr. doc. n. 71 del fascicolo istruttorio recante la comunicazione di modifica dell'assetto informativo del sito comunicata nel mese di maggio 2024. A tale proposito si precisa che successivamente i professionisti hanno comunicato anche e il cambiamento di modalità di pagamento prevista alla consegna (cfr. doc. n. 106 del fascicolo istruttorio).]

⁴⁸ [Cfr. paragrafi dal 29 al 32 del presente provvedimento.]

⁴⁹ [Cfr. docc. nn. 68, 69, 70, 71 e 72 del fascicolo ispettivo.]

⁵⁰ [A tale proposito, da ultimo, si vedano anche le recenti segnalazioni di cui ai docc. nn. 99, 100 e 101 del fascicolo istruttorio.]

⁵¹ [Cfr. paragrafi 33-34 del presente provvedimento.]

criticità, rappresentate anche dai Professionisti⁵² e riguardanti l'aggiornamento dei sistemi attraverso i quali i Professionisti gestiscono l'attività di vendita *online*, possono costituire una causa di giustificazione delle condotte scorrette, essendo pienamente conosciute da Albatros e dal signor Cristiano Campanile e a esse imputabili.

e) *L'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita*

84. Come ampiamente riportato nel capo III del presente provvedimento⁵³, per quanto concerne il servizio di assistenza post-vendita, dalle risultanze istruttorie è emerso come i Professionisti non abbiano gestito e soddisfatto un'elevata percentuale di richieste inoltrate dai consumatori, almeno a partire dal mese di gennaio del 2023. In particolare, una delle principali condotte poste in essere in danno dei consumatori riguarda l'impossibilità, o quanto meno l'estrema difficoltà, nel mettersi in contatto con i Professionisti, attraverso i canali messi a disposizione non solo ai fini dell'eventuale esercizio dei diritti di recesso e di annullamento degli ordini, ma anche per richiedere informazioni sullo stato della consegna e ricevere assistenza in relazione ai propri acquisti *online*, in caso di prodotti difformi o difettosi, nonché per proporre reclami e, più in generale, per ottenere il riconoscimento di alcuni tra i principali diritti garantiti dal Codice del consumo come, ad esempio, il diritto al rimborso ovvero il diritto alla garanzia legale di conformità⁵⁴.

85. Anche rispetto al servizio *post-vendita*, i Professionisti, da un lato, dichiarano genericamente che il dato acquisito nel corso dell'ispezione sui reclami inevasi sarebbe "*completamente inattendibile*", mentre, dall'altro, non forniscono elementi idonei a indicare quale sia il numero reale delle richieste di assistenza a cui hanno dato corso, limitandosi ad affermare apoditticamente di aver risposto "*alla quasi totalità dei clienti*".

86. In conclusione, i Professionisti sono venuti meno ai loro obblighi di assistenza post-vendita, risultando in moltissimi casi irreperibili telefonicamente e costringendo i consumatori a ripetuti tentativi di contatto per ottenere una qualche forma di assistenza, comunque risultata non risolutiva. Non solo, tali gravi carenze si sono manifestate anche nelle ipotesi di contatto a mezzo *email* con riferimento alle quali i consumatori hanno lamentato risposte standardizzate e inidonee a fornire un puntuale riscontro alle specifiche lamentate e/o altre richieste di varia natura. Tali condotte sono connotate da significativa gravità in quanto Albatros e il signor Cristiano Campanile, come ampiamente dimostrato dalla copiosa documentazione acquisita, erano pienamente consapevoli di tutte le criticità relative tanto ai processi interni quanto al mancato aggiornamento delle banche dati utilizzate nonché delle possibili conseguenze in termini di disagi per i consumatori (ritardi, lentezza nei rimborsi, incapacità di far fronte a tutte le richieste di recesso/rimborso e assistenza in tempi non ragionevoli)⁵⁵; nonostante tale consapevolezza, i Professionisti hanno proseguito a porre in vendita i loro prodotti *online* lasciando di fatto privi di assistenza post-vendita i consumatori che hanno incontrato notevoli ostacoli rispetto alla possibilità di esercitare i propri diritti contrattuali.

87. Per quanto riguarda la durata, dalla documentazione agli atti, emerge che la pratica B) risulta ancora in corso dal momento che i Professionisti continuano a non consegnare ai consumatori i prodotti ordinati e regolarmente pagati senza peraltro fornire un efficace assistenza *post-vendita*⁵⁶.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

88. 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 10.000.000 euro⁵⁷, tenuto conto della gravità e della durata della violazione. In caso di procedimento che abbia a oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico⁵⁸.

89. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del

⁵² [Cfr. paragrafo 47 del presente Provvedimento.]

⁵³ [Cfr. paragrafi dal 35 al 40 del presente provvedimento.]

⁵⁴ [Cfr. doc. n. 84 del fascicolo istruttorio. Da ultimo, a tale proposito, si vedano le segnalazioni di cui ai docc. nn. 102 e 103 del fascicolo istruttorio.]

⁵⁵ [Al riguardo, si veda il punto 47 del presente Provvedimento nel quale i Professionisti dichiarano di essere "consapevoli di aver arrecato un disservizio e un disagio alla clientela" e manifestano "in maniera netta e decisa" l'intenzione di "non dare più luogo a disservizi [...] improntando tutta l'attività online alla massima trasparenza".]

⁵⁶ [Cfr. doc. n. 71 del fascicolo istruttorio recante la comunicazione di modifica dell'assetto informativo del sito comunicata nel mese di maggio 2024. A tale proposito si precisa che successivamente i professionisti hanno comunicato anche e il cambiamento di modalità di pagamento prevista alla consegna (cfr. doc. 106 del fascicolo istruttorio).]

⁵⁷ [L'importo massimo della sanzione è stato innalzato da 5 a 10 milioni di euro dal D.Lgs. n. 26/2023, entrato in vigore in data 2 aprile 2023.]

⁵⁸ [Cfr., tra le altre, TAR Lazio, sentenza del 21 gennaio 2019, n. 782 e Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012.]

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.

90. Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto nella fattispecie in esame, per entrambi i Professionisti e con riferimento alla Pratica A) ed alla Pratica B), dei seguenti elementi: *i)* la dimensione economica degli operatori: Albatros, nell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2022, ha realizzato un fatturato di 2.025.893 € mentre il signor Cristiano Campanile ha omesso di trasmettere idonea documentazione contabile attestante le proprie condizioni economiche⁵⁹; *ii)* lo sfruttamento della notorietà del marchio e della credibilità acquisita presso il pubblico; *iii)* la pluralità dei profili di illiceità riscontrati per ciascuna pratica commerciale e la specifica tipologia delle infrazioni, caratterizzate da un significativo grado di offensività; *iv)* la specificità del settore dell'e-commerce, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online* e *v)* l'ampia diffusione delle condotte illecite, in ragione delle informazioni veicolate a mezzo *internet* e delle modalità di vendita *on-line*, dotate della capacità di raggiungere rapidamente un numero elevatissimo di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale (come attestato dal rilevantisimo numero di ordini *online* registrati negli illeciti accertati).

91. Per quanto riguarda la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti risulta che la Pratica A) è stata posta in essere a partire dal mese di gennaio 2023 e risulta cessata nel mese di maggio 2024⁶⁰ mentre la Pratica B) è stata posta in essere almeno a partire dal mese di gennaio 2023 ed è ancora in corso⁶¹.

92. Sulla base di tali elementi, tenuto anche conto della necessità di assicurare alla sanzione efficacia deterrente, ritiene di determinare l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie applicabili ad Albatros e al signor Cristiano Campanile, in solido tra loro, nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro) in relazione alla Pratica A) e nella misura di 120.000 € (centoventimila euro) in relazione alla Pratica B).

RITENUTO, pertanto, alla luce anche del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub* lettera A) in esame, posta in essere da Albatros e dal signor Cristiano Campanile, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22, del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche dei prodotti venduti *online*, inducendoli pertanto ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso;

RITENUTO, inoltre, alla luce anche del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub* lettera B) in esame, posta in essere da Albatros e dal signor Cristiano Campanile, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 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 a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto alla garanzia legale di conformità, il diritto di recesso, il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti, il diritto di risolvere un contratto e ricevere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale *sub* lettera A) del presente provvedimento, posta in essere dalla società Albatros S.r.l. e dal signor Cristiano Campanile, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo e ne vieta la reiterazione;

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

c) di irrogare alla società Albatros S.r.l. e al signor Cristiano Campanile, in solido tra loro, per la violazione di cui al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro);

d) di irrogare alla società Albatros S.r.l. e al signor Cristiano Campanile, in solido tra loro, per la violazione di cui al punto b), una sanzione amministrativa pecuniaria di 120.000 € (centoventimila euro);

⁵⁹ [Fonte: banca dati Telemaco-Infocamere. Si precisa che il fatturato dell'esercizio 2023 non è disponibile nelle banche dati camerali e non è stato comunicato dai Professionisti.]

⁶⁰ [Cfr. doc. n. 71 del fascicolo istruttorio recante la comunicazione di modifica dell'assetto informativo del sito comunicata nel mese di maggio 2024.]

⁶¹ [Cfr. doc. n. 104 del fascicolo istruttorio (Segnalazione prot.88835 del 27 settembre 2024).]

e) che i Professionisti comunichino 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. 689/1981, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

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

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

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 10.000.000 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 SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli