

## **PS12515 - MONDO CONVENIENZA-PROBLEMATICHE VARIE**

Provvedimento n. 31135

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 marzo 2024;

SENTITO il Relatore, 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 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 26 settembre 2023, con la quale è stato avviato il procedimento PS12515 nei confronti della società Iris Mobili S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento del 26 settembre 2023, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso Iris Mobili S.r.l.;

VISTA la propria delibera del 10 gennaio 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti a fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento e svolgere gli adempimenti procedurali richiesti per la sua conclusione;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

1. Iris Mobili S.r.l. (di seguito anche "Professionista", "Società", "Iris Mobili" o "Mondo Convenienza"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società è attiva nella vendita al dettaglio e all'ingrosso di mobili, elettrodomestici e altri complementi per l'arredo utilizzando, in particolare, il marchio "Mondo Convenienza". La Società ha realizzato, al 31 dicembre 2022, un fatturato pari a circa 1,5 miliardi di euro, una perdita per 4 milioni di euro e un margine operativo lordo negativo<sup>1</sup>.

2. Le associazioni di consumatori Altroconsumo, CODICI, U.di.Con., Adiconsum, in qualità di segnalanti.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

3. Il procedimento concerne le condotte del Professionista, complessivamente integranti un'unica pratica commerciale, consistenti:

A) nella consegna di prodotti difettosi e/o danneggiati e/o prodotti non corrispondenti all'ordine di acquisto o con pezzi mancanti (ad esempio, in caso di cucine componibili, armadi, ecc.) o di misure errate, tali da non consentirne l'uso da parte degli acquirenti<sup>2</sup>;

B) nella non tempestiva e idonea assistenza *post* vendita, a fronte delle lamentele dei consumatori per la consegna di prodotti difettosi e/o danneggiati ovvero di prodotti non corrispondenti all'ordine o con pezzi mancanti o con misure errate, per la risoluzione delle problematiche segnalate dai consumatori e ciò anche nei casi in cui il consumatore chiedeva l'attivazione della garanzia<sup>3</sup>; negli ostacoli all'assistenza alla clientela e al riconoscimento della garanzia sia legale che convenzionale in relazione a prodotti privi del requisito della durevolezza, escludendo i difetti e i danni verificatisi in fase di montaggio dalla garanzia e/o prevedendo termini strettissimi per la richiesta di assistenza ovvero oneri, anche economici, a carico del consumatore per l'attivazione e il riconoscimento della garanzia o per la sostituzione dei prodotti difettosi o non corrispondenti all'ordine di acquisto<sup>4</sup> e, più in generale, negli ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali.

---

<sup>1</sup> [Cfr. *Ultimo bilancio depositato, banca dati Telemaco.*]

<sup>2</sup> [Cfr., a mero titolo esemplificativo, segnalazione prot. n. 73124 del 12 settembre 2023; segnalazione prot. n. 74277 del 15 settembre 2023; segnalazione prot. n. 74695 del 18 settembre 2023; inoltre, segnalazioni del 19 febbraio 2024, prot. n. 23263 del 21 febbraio 2024, prot. n. 24507 e 22 febbraio 2024, prot. n. 24617]

<sup>3</sup> [Cfr. a mero titolo esemplificativo, segnalazione prot. n. 19121 del 7 febbraio 2023 e le segnalazioni prot. n. 21264 del 15 febbraio 2023, prot. n. 28020 del 14 marzo 2023 e prot. n. 46391 del 23 maggio 2023, segnalazione prot. n. 24002 del 27 febbraio 2023 e segnalazione prot. n. 27647 del 13 marzo 2023 e segnalazioni prot. 18806 e 18870 del 6 febbraio 2024.]

<sup>4</sup> [Cfr., a mero titolo esemplificativo, segnalazione prot. n. 20381 del 13 febbraio 2023, segnalazione prot. n. 28046 del 14 marzo 2023, segnalazione prot. n. 54028 del 19 giugno 2023, segnalazione prot. n. 54495 del 20 giugno 2023, segnalazione prot. n. 67966 del 14 agosto 2023, segnalazione prot. n. 67972 del 14 agosto 2023, segnalazione prot. n. 69477 del 28 agosto 2023; cfr. informazioni integrative prot. n.73127 e n.73128 del 12 settembre 2023 e segnalazione prot. n. 22876 del 16 febbraio 2024.; segnalazione prot.n.26460 del 28 febbraio 2024.]

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) L'iter del procedimento

4. In data 26 settembre 2023, secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo e le segnalazioni di numerosi consumatori pervenute dal mese di febbraio 2023, è stato avviato nei confronti di Iris Mobili il procedimento istruttorio PS12515 per possibile violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo.
5. In data 4 ottobre 2023, si è svolto, presso la sede operativa del Professionista, un accertamento ispettivo.
6. La Società ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 11 e 19 ottobre 2023 e in data 9 febbraio 2024.
7. Il Professionista ha riscontrato la richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto argomentazioni difensive con note pervenute, rispettivamente, in data 7 novembre 2023, 21 dicembre 2023, 16 e 30 gennaio 2024, nonché in data 28 febbraio 2024.
8. In data 17 novembre 2023, il Iris Mobili ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento. L'Autorità non ha accolto la proposta di impegni con decisione del 10 gennaio 2024, comunicata alla Società il successivo 11 gennaio 2024.
9. In data 23 novembre 2023, il Professionista è stato sentito in audizione.
10. In data 8 febbraio 2024 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttorio, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.
11. In data 26 febbraio 2024, l'associazione U.Di.Con. ha inviato una memoria.

#### 2) Gli elementi acquisiti

12. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, nonché sulla base della segnalazione inviata dall'associazione di consumatori Altroconsumo<sup>5</sup> e delle centinaia di segnalazioni di consumatori pervenute a partire dal mese di febbraio 2023<sup>6</sup>, Iris Mobili avrebbe posto in essere alcune condotte commerciali scorrette consistenti nella sistematica e continua consegna di prodotti difettosi ovvero di prodotti non corrispondenti all'ordine o con pezzi mancanti (ad esempio, in caso di cucine componibili), tali da non consentirne l'uso da parte degli acquirenti.
13. Inoltre, a fronte delle lamentele dei consumatori per la consegna di prodotti difettosi o danneggiati ovvero di prodotti non corrispondenti all'ordine o con pezzi mancanti, o non conformi, la Società non avrebbe prestato una tempestiva e idonea assistenza *post* vendita per la risoluzione delle problematiche segnalate dai consumatori e ciò anche nei casi in cui il difetto del prodotto sia dipeso dal comportamento della società stessa; infine, Iris Mobili, nei casi descritti, avrebbe opposto ostacoli all'assistenza alla clientela e nel riconoscimento della garanzia sia legale che convenzionale, escludendo i difetti e i danni verificatisi in fase di montaggio dalla garanzia e/o prevedendo oneri, anche economici, a carico del consumatore per l'attivazione e il riconoscimento della garanzia o per la sostituzione dei prodotti difettosi o non corrispondenti all'ordine seppure non coperti da garanzia<sup>7</sup>.
14. Con riferimento agli elementi fattuali acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo, con riguardo al comportamento del professionista, rileva quanto segue.

#### *Prodotti difettosi*

15. In merito alla consegna di prodotti difettosi e/o danneggiati e/o prodotti non corrispondenti all'ordine di acquisto o con pezzi mancanti (ad esempio, in caso di cucine componibili, armadi, ecc.) o di misure errate, rileva, in primo luogo, un documento interno acquisito in ispezione che attesta un consistente numero di consegne difformi, pari in media al 13% degli ordini complessivi ricevuti nel corso del 2023<sup>8</sup>. Si tratta di un dato costante che si perpetua con oscillazioni di 1 - 2 punti percentuale. Il documento attesta, altresì, la persistenza di tale situazione, presente anche nel 2022.
16. Nello specifico, tale documento, redatto dall'area controllo della Società, registra che, per tutti i mesi dell'anno e per tutti i magazzini, le consegne che necessitano di revisione si attestano su una media del 13% (10,34% - 14,94%)<sup>9</sup>. Tale dato è confermato anche dal grafico relativo alle chiamate di assistenza svolte dagli equipaggi di

<sup>5</sup> [Segnalazione prot. n. 35462 del 7 aprile 2023]

<sup>6</sup> [Cfr., a titolo di esempio, segnalazione prot. n. 19121 del 7 febbraio 2023 Cfr. segnalazione prot. n. 20381 del 13 febbraio 2023 segnalazione prot. n. 30564 del 21 marzo 2023 segnalazione prot. n. 31473 del 27 marzo 2023 segnalazione prot. n. 31814 del 28 marzo 2023. Di analogo contenuto anche la segnalazione prot. n. 45969 del 22 maggio 2023 e la segnalazione prot. n. 55811 del 26 giugno 2023.]

<sup>7</sup> [Cfr. segnalazione prot. n. 19121 del 7 febbraio 2023 la quale riportando i dettagli della vicenda censura il comportamento del professionista in quanto il rifiuto della garanzia non si sarebbe basato su accertamenti tecnici ma sulla base delle fotografie inviate dal consumatore. Di pari contenuto anche le segnalazioni prot. n. 21264 del 15 febbraio 2023, prot. n. 28020 del 14 marzo 2023 e prot. n. 46391 del 23 maggio 2023, segnalazione prot. n. 24002 del 27 febbraio 2023, segnalazione prot. n. 27647 del 13 marzo 2023, segnalazione prot. n. 19121 del 7 febbraio 2023, segnalazione prot. n. 28046 del 14 marzo 2023.]

<sup>8</sup> [Cfr. doc. n. 211 indice documenti ispettivi (Q-012-00-CONDIVISIONE SETTIMANALE TIPS\_Vendite\_Week 38 contenente analisi su difformità).]

<sup>9</sup> [Cfr. doc. n. 54 indice documenti ispettivi.]

montaggio per problematiche della merce in fase di consegna. La percentuale di chiamate fatte dagli addetti al montaggio per problematiche della merce in fase di consegna per l'anno 2023, nel periodo gennaio - settembre, va da un valore minimo del 10,7% a un massimo del 16%<sup>10</sup>.

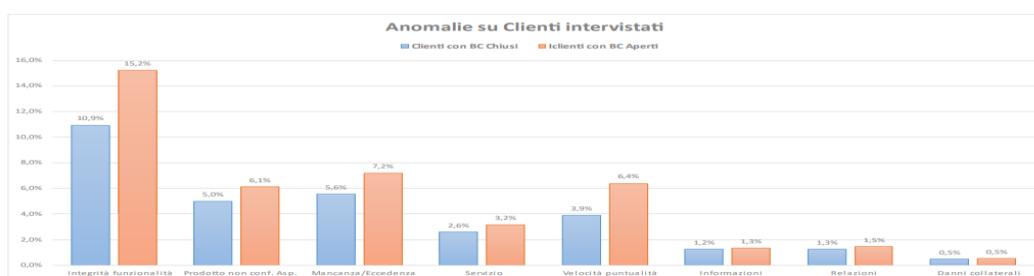
**17.** I dati citati trovano ulteriore conferma nella principale causale delle richieste di assistenza presentate dai consumatori. Infatti, nel periodo gennaio - settembre 2023, Mondo Convenienza ha ricevuto circa 600.000 richieste di assistenza di cui più del 50% (350 mila) per "assistenza prodotto" per integrità e funzionalità dello stesso; circa il 10% di queste sono state respinte dalla società<sup>11</sup>.

**18.** Un documento redatto dalla Società individua i principali pezzi di arredamento che risultano non conformi agli ordini (il testo qui di seguito riportato è una citazione testuale dell'analisi difformità prodotto contenuta nel documento<sup>12</sup>):

- pensile - "162 clienti pari a € 24.847,56 di costi generati, dalla prima segnalazione, hanno ricevuto un disservizio perché è ordinato un pensile classico quando il cliente chiedeva un pensile scolapiatti/copriboiler/cappa o viceversa";
- camere e camerette, "739 clienti pari a € 113.347,82 di costi generati, dalla prima segnalazione, hanno subito un disservizio dovuto a ripiani non compatibili con gli armadi";
- reti e materassi, "195 clienti pari a € 29.909,10 di costi generati, dalla prima segnalazione, hanno ricevuto un disservizio a causa di materassi non compatibili con le dimensioni del letto";
- divani, "122 clienti pari a € 18.712,36" dalla prima segnalazione, hanno subito un disservizio a causa di divani non conformi per modello;
- letti, "58 clienti pari a € 8.896,04" dalla prima segnalazione, hanno subito un disservizio a causa di letti non conformi per misure;
- complementi (ad esempio: rubinetteria "71 clienti pari a € € 10.889,98 dalla prima segnalazione hanno avuto un disservizio in fase di montaggio dovuto al miscelatore non compatibile con il lavabo").

**19.** Anche i reclami dei consumatori dimostrano che le principali causali di non soddisfazione della clientela riguardano l'integrità e funzionalità del prodotto e la consegna di un prodotto non corrispondente all'ordine di acquisto; in un documento la Società stessa riconosce che "Il processo di consegna continua ad evidenziare un trend storicamente basso" relativamente alla soddisfazione dei clienti per il primo trimestre 2023<sup>13</sup>.

**Incidenza causali di 1°livello VS AP**



Rilevante il dato su Integrità e funzionalità, ma percentuali stabili come il trimestre scorso per i BC chiusi.

**20.** Dall'analisi della soddisfazione della clientela per il secondo trimestre 2023, la Società "registra un diffuso peggioramento" e rileva una tendenza negativa con predominanza dei problemi legati alla merce (integrità/funzionalità e mancanza/eccedenza)<sup>14</sup>.

<sup>10</sup> [Cfr. doc. n. 79 indice documenti ispettivi.]

<sup>11</sup> [Cfr. doc. n. 4 e 5 indice documenti ispettivi.]

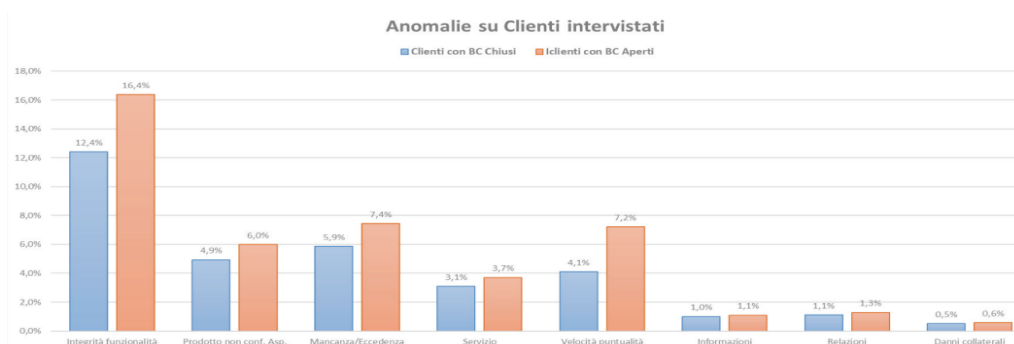
<sup>12</sup> [Cfr. documento citato in nota 5.]

<sup>13</sup> [Cfr. doc n. 83 indice doc. ispettivi.]

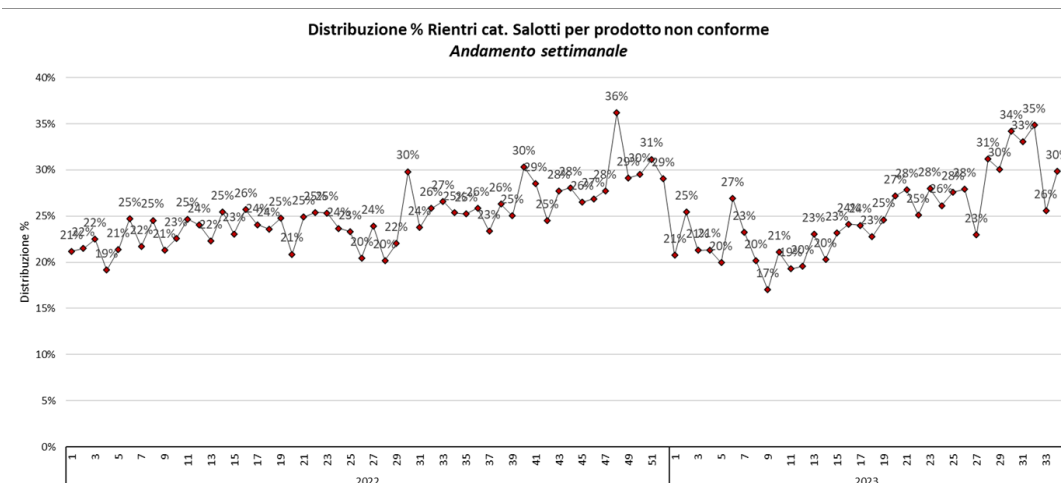
<sup>14</sup> [Cfr. doc. n. 84 indice doc. ispettivi.]

## CAUSALI DI ANOMALIA IDRA | 1° livello

### Incidenza causali di 1° livello vs AP



**21.** Altro dato che conferma la condotta del Professionista è l'elevato numero di prodotti rientrati in magazzino a causa della consegna di un prodotto non conforme. Come dimostra il grafico di seguito inserito, estratto da una e-mail interna aziendale, per la categoria salotti in media circa il 25% dei prodotti rientra in magazzino. Come indicato nella stessa e-mail in cui è riportato tale grafico, si tratta di un valore che registra un "aumento progressivo a partire dai primi mesi dell'anno e immediatamente successivo alla riduzione drastica di gennaio 2023: se il CS [Customer Service] rifiuta la sostituzione dell'articolo, il cliente può rivolgersi in punto vendita dove la sostituzione può essere accordata se il venditore riconosce l'errore di vendita"<sup>15</sup>.



**22.** Infine, la lista degli ordini di revisioni chiusi e aperti, con dettaglio causale, (articoli difettosi su ordini fatti dal 01-01-2023 al 30-09-2023 e con revisioni aperte entro trenta giorni dalla consegna) presenta n. 185.876 richieste di revisione. Più della metà delle richieste (n. 108.703) riguardano vizi che incidono sulla integrità e funzionalità del prodotto. Nello specifico, le principali causali di revisione riguardano "prodotti danneggiati" pari a 86.655 richieste, "prodotti mancanti" pari a 29.402 e "misure errate" per 10.078 richieste.<sup>16</sup>

#### Prodotti mancanti

**23.** Una sottospecie della consegna di prodotti difformi è quella della consegna di prodotti mancanti; in particolare, il fenomeno riguarda i mobili componibili (ad esempio le cucine) dove la mancanza di un pezzo o di alcuni pezzi incide sulla funzionalità e conformità e utilizzo del prodotto complessivo. Lo scambio di e-mail interne, di seguito riportato, dimostra alcune criticità nel processo di consegna in relazione ai prodotti mancanti. In particolare, la Società è consapevole che il processo di ritiro merce non prevede, a oggi, una comunicazione al cliente sul numero di colli presenti e che tale fatto non consente al cliente di reclamare nei termini richiesti per la mancanza di alcune componenti. Infatti, un'e-mail interna indica testualmente:

"Il Cliente che ritira una composizione bloccata di qualunque categoria (componibile ma anche bagni ed altro) non ha info di nessuna natura sul numero di colli, questo perché tali prodotti hanno la caratteristica di codifica con codice commerciale (es. componibile bagno Amburgo, 4 colli ma codice unico). Il problema non sussiste invece nel

<sup>15</sup> [Cfr. doc. n. 104 indice doc. ispettivi.]

<sup>16</sup> [Cfr. doc. 73 indice doc. ispettivi.]

mondo dei riferimenti, dove sempre o quasi sempre, il Cliente ha una codifica per collo. Possiamo e dobbiamo iniziare a valutare la possibilità di fornire queste informazioni almeno dove abbiamo l'anagrafica articolo che ha questa informazione. Detto questo, sappiamo onestamente che le mancanze di alcune parti/colli ci sono anche nelle consegne. Pertanto anche in caso di ritiro possono verificarsi. Un aspetto da approfondire - e chiedo supporto - è quali info ha il cliente in fase di ritiro a livello di colli.

Perché se non sono presenti i colli nella bolla non possiamo dire al cliente che doveva controllare.

Per cui sono d'accordo, SOLO PER LE PARTI/COLLI, in questa fase ad andare incontro al cliente.

Possiamo fare benchmark tra canali di consegna per vedere se le mancanze sono coerenti. Io in ogni caso metterei un limite temporale di 2 settimane dalla data di ritiro. Tempo abbondante per effettuare il montaggio. Solo da mese di settembre 2023 la società ha al vaglio una modifica della policy sulla merce mancante, sulla quale riscontrano delle criticità, soprattutto legate all'impossibilità di fornire il pezzo di ricambio a pagamento. In questi casi infatti il cliente si trova impossibilitato a utilizzare il prodotto acquistato. Come da accordi al momento modificheremo la policy accordando le richieste di parti di item mancanti, senza limiti temporali o di costo<sup>17</sup>.

Recesso

**24.** Anche sulla possibilità di esercitare il diritto di recesso per vendite da remoto, le risultanze ispettive confermano quanto segnalato dai consumatori in ordine alle difficoltà riscontrate nel suo concreto esercizio, soprattutto, nei casi di consegna di prodotti difformi dagli ordini di acquisto<sup>18</sup>.

**25.** La principale causa dei dinieghi di recesso risiede nella classificazione fatta dalla Società in merito ai prodotti che possono essere oggetto del recesso. In particolare, la società ha fornito delle linee guida interpretative in base alle quali: "Il diritto di recesso per le vendite da remoto non vale per la merce definita «a misura» che per noi assume il significato di «a riferimento»: è un ordine effettuato su richiesta del cliente, quindi, su misura. Il cliente comprerà «su ordinazione» e lo vedrà scritto nell'ordine. Sì al recesso, ma se il cliente annulla in consegna, addebitiamo le spese di trasporto, o anche il 20% dell'importo dell'ordine se «a riferimento»"<sup>19</sup>.

**26.** Il Professionista esclude il prodotto definito "a riferimento" dal diritto di recesso e ciò anche quando non si tratti di prodotto realizzato su misura. Infatti, "è classificato prodotto a riferimento il prodotto ordinato al fornitore a fronte della richiesta del cliente"<sup>20</sup>.

Nello specifico, le "Linee guida Diritto di recesso"<sup>21</sup> indicano:

"Per «Diritto di recesso» intendiamo il diritto del cliente di recedere ad un contratto perfezionato (consegnato e pagato), senza specificare il motivo.

Il diritto di recesso viene disciplinato dall'articolo 9 delle Condizioni Generali di Vendita (CGV) - per vendite fuori dai locali commerciali. Nell'articolo sono disciplinati anche i tempi massimi necessari per usufruire del recesso.

Di seguito una sintesi delle condizioni necessarie:

- SOLO per merce acquistata fuori dai locali commerciali
- SOLO per merce venduta come disponibile (NO riferimenti)
- SOLO se il prodotto presenta un normale stato di conservazione (no macchie; o anomalie non comunicate)
- Il diritto di recesso deve essere richiesto in forma scritta certificata (PEC; Raccomandata con ricevuta di ritorno; Telegramma) ENTRO 14 gg (solari) dalla data di consegna
- Il cliente deve avere la documentazione fiscale.

Una volta confermati i punti sopra inseriti, l'OPS inserirà il BC di Ritiro con modalità consegna "Ritira cliente" (ad eccezione se la consegna è stata effettuata con Corriere esterno).

La merce deve essere riconsegnata dal cliente a sue spese entro 14 giorni dalla data di conferma, da parte della venditrice, che la richiesta è conforme alle regole sopra descritte.

Inoltre ricordare al cliente che deve riconsegnare l'articolo debitamente imballato prima di portarlo al deposito indicato".

Assistenza clienti

**27.** Il Professionista ha adottato una procedura per la gestione dei reclami con la quale dettaglia per ogni singola fattispecie il comportamento che gli operatori devono tenere. In base alla citata procedura, "La preliminare valutazione della pratica assistenza è un passaggio fondamentale per permettere all'operatore di verificare il quadro generale al fine di trovare una soluzione soddisfacente sia per il cliente che per l'azienda.

Per una corretta valutazione della pratica e una adeguata soluzione vanno considerati i seguenti fattori:

- Verificare che la pratica rientri nei parametri di assistenza - Codice del consumo; policy aziendali

<sup>17</sup> [Cfr. doc n. 98 indice fascicolo ispettivo.]

<sup>18</sup> [Cfr. ad esempio segnalazione prot. n. 11571 del 9 gennaio 2024.]

<sup>19</sup> [Cfr. doc. n. 55 indice ispettivo.]

<sup>20</sup> [Cfr. doc. n. 2 indice ispettivo.]

<sup>21</sup> [Cfr. doc. n. 32 indice ispettivo.]

- *Contenere i costi - l'intervento deve essere considerato anche in virtù del minor impatto economico aziendale*
- *Avere una gestione empatica - la soluzione deve essere soddisfacente anche per il cliente.*

**28.** Per le richieste di assistenza aventi a oggetto "Prodotto non conforme" o "Mancanza/eccedenza", la Società richiede la documentazione fotografica per l'apertura della pratica. Secondo la società, "le foto saranno utili, non solo per valutare il danno, ma anche lo stato del prodotto che, per essere revisionato, deve avere visibili solo gli effetti di normale usura del prodotto e non palesi danni legati ad un utilizzo errato dello stesso. Per questo sarà necessario verificare non solo l'anomalia segnalata, ma anche prendere visione di documentazione che permetta di verificare lo stato generale del prodotto. La visione della documentazione fotografica serve per approfondire la segnalazione ricevuta. Inoltre le immagini ci possono permettere di argomentare le nostre decisioni nei confronti del cliente, soprattutto quando la richiesta non potrà essere accordata.

La società utilizza l'intervento con un equipaggio solo se non riesce a comprendere il reale motivo dell'anomalia attraverso gli altri strumenti a disposizione, o se si sospetta che il difetto denunciato possa essere il risultato di un cattivo utilizzo da parte del cliente. Tale tipologia di intervento, rispetto alle altre, ha un costo elevato per l'azienda. Per questo deve essere presa in considerazione nei casi in cui la possibile soluzione da attuare superi il valore d'acquisto di €70,00. In alternativa si dovrà fare affidamento ad altri strumenti d'indagine.

Per "Prodotto non conforme" la società intende che il prodotto consegnato NON è corrispondente al prodotto indicato nell'ordine definito dal codice. Il non conforme può essere visto come un vizio evidente e come tale deve essere denunciato entro 7 giorni lavorativi dalla data di acquisizione del bene. Oltre tale periodo la richiesta di non conforme deve essere rifiutata. Unica eccezione se l'ordine è difforme al disegno di progettazione. In questo caso fa fede il disegno. Le difformità dei prodotti possono essere per le misure degli stessi o per il Colore.

Per mancanza di prodotto la società indica la mancanza di un articolo/parte di articolo che il cliente attendeva o necessario al montaggio. La segnalazione della mancanza di un prodotto intero (indicato come singolo articolo - Es. letto) DEVE essere effettuata contestualmente all'acquisizione del bene (consegna/ritiro).

Le richieste di questo tipo fatte post consegna/ritiro, non possono essere accettate.

Segnalazione Richiesta assistenza post consegna - Vizio evidente del prodotto:

- Per vizio evidente del prodotto s'intende un'anomalia riscontrabile in fase di consegna (ad es: difformità di colore, graffio, sbecatura, funzione anomala dei meccanismi principali del prodotto ecc.). Queste segnalazioni dovrebbero essere fatte contestuali alla consegna. In caso contrario le CGV indicano un tempo massimo entro cui è possibile comunicare questi difetti. Per avvalersi della garanzia, il cliente non dovrà intervenire direttamente o tramite terzi per la rimozione delle anomalie.

- Per "Difetto di produzione" di un bene si intende un'anomalia riconducibile alla produzione stessa riscontrabile sia in fase di consegna che successivamente.

Il difetto di produzione è regolamentato dal Codice del consumo e riportato anche nelle CGV voce articolo Garanzia, sia per i tempi di manifestazione del difetto che per i tempi di comunicazione alla venditrice. Se il cliente ha usufruito del servizio T&M nella consegna iniziale, avrà diritto al servizio in forma gratuita, anche per le possibili revisioni, salvo indicazioni differenti.

Segnalazione assistenza post consegna - Merce OUT

La società vende articoli definiti OUT consistenti in articoli difettosi o rifiutati in consegna, che vengono ricodificati per essere venduti ad un prezzo estremamente scontato. Il cliente accetta, quindi, all'atto dell'acquisto, i difetti presenti alla stipula del contratto.

Questo significa che i difetti denunciati all'atto della vendita non verranno revisionati (es. armadio 2 ante senza maniglie, non chiederemo le maniglie gratuite in revisione).

Per comprendere quali siano le anomalie già presenti, l'operatore farà affidamento al modulo scansionato nei disegni e firmato in fase di vendita o, in alternativa, alle note che il venditore inserisce come testo nel corpo del buono consegna.

È possibile verificare anche quanto presente nella "ricodifica articoli da svendere new". In quest'ultimo caso, se l'anomalia risulta presente, ma non palesata attraverso il modulo o scritta nel testo del bc, inseriremo comunque il riordino con causale Idra ordine/vendita.

Tutte le altre problematiche riscontrate, possono essere valutate in base alle indicazioni presenti per la gestione delle richieste assistenza post consegna

Nei casi in cui si ritiene necessario intervenire su un'anomalia presente in un codice OUT, occorrerà seguire le indicazioni di seguito:

a) Risoluzione fattibile con riordino di parte di articolo (riordino del pezzo) con revisione

b) Risoluzione con cambio articolo completo:

→ Se economicamente conveniente e l'articolo è utilizzabile, proporre prima Buono spesa

→ Se non possibile BS o non accettato come soluzione proporre

• Cambio articolo anche con lo stesso articolo ma nuovo) riconoscendo come credito l'importo del prodotto acquistato, il cliente salderà l'eventuale differenza tra il codice out e l'articolo nuovo

• Se non accetta C/A, Recesso dell'articolo e restituzione di quanto pagato



Le soluzioni adottate per la risoluzione della casistica sopra descritte prevedono: la risoluzione di carattere economico che è considerata sicuramente una delle più vantaggiose sia dal punto di vista della soddisfazione del cliente, se ben gestita, che dal punto di vista dell'azienda. Questa soluzione ha il vantaggio di evitare sostituzioni, evitare merce difettosa in magazzino da ricollocare o l'impiego di risorse ed energie per risolvere un'anomalia. La risoluzione di carattere economico include il buono spesa (BS), che comporta un potenziale ulteriore acquisto da parte del cliente. Questa tipologia di risoluzione può essere indicata al cliente solo se l'anomalia non compromette l'utilizzo o la sicurezza.

In tutti gli altri casi si può procedere con la proposta del BS. È importante considerare che il range economico deve essere valutato sul valore del prodotto o parte di esso che presenta il difetto (es. Anta dell'armadio rovinata – sul costo effettivo o presunto della sola anta e non di tutto l'armadio)

Da 0 a 34 euro = L'importo del bc

da 35 a 42 euro = 35 euro

Da 43 euro in su = range di 10/20% dell'articolo+35 €

Inviare un equipaggio per sistemare un'anomalia presente sul prodotto e che, presumibilmente, è legata a montaggio non a regola d'arte, vuol dire che è stata fatta un'analisi della situazione e si è sufficientemente certi che tale risoluzione possa chiudere la pratica senza ulteriori interventi.

La risoluzione più comune è sicuramente sostituire la parte di articolo che presenta il difetto o tutto lo stesso, qualora la sostituzione di una parte non fosse possibile o non risolutiva.

È importante sottolineare che la richiesta della sostituzione dell'articolo completo deve essere richiesta SOLO dopo aver valutato che non è possibile risolvere diversamente. Ad esempio: se il difetto viene riscontrato sul frontale di un cassetto di un comodino, è chiaro che la sostituzione non coinvolgerà, almeno che non sia impossibile il riordino di una parte di articolo (ex. Arte povera) l'intero comodino, ma, se la struttura del prodotto ce lo permette, solo il frontale dello stesso, che è l'unica parte del prodotto che richiede l'intervento<sup>22</sup>.

**29.** La policy aziendale prevede che se la richiesta di assistenza per un prodotto consegnato non corrispondente all'ordine avviene oltre il termine di 7 giorni dalla data di consegna, la richiesta viene respinta (KO) e ciò vale anche per il prodotto mancante di un componente se risulta idoneo all'uso<sup>23</sup>.

**30.** Ancora, la policy aziendale interna per la gestione dei casi di difformità degli elettrodomestici prevede che qualora il prodotto non sia corrispondente, per ordine palesemente errato ovvero perché arrivato un prodotto errato dal fornitore, è necessario verificare che la segnalazione sia arrivata nei termini previsti dalle CGV. Se oltre i termini, la richiesta deve essere respinta<sup>24</sup>.

**31.** La policy aziendale interna per la gestione delle difformità per i divani prevede che "se il difetto di integrità/funzionalità riguarda un ammorbidimento leggero o leggermente ceduta (no cedimento strutturale) dei cuscini di seduta/schienale, vanno valutati come un normale assestamento degli stessi legato all'utilizzo del prodotto. Non è quindi prevista attività di assistenza". Anche in tale caso, se la richiesta di assistenza viene fatta dopo il termine previsto dalle CGV, la stessa deve essere respinta<sup>25</sup>.

Nello specifico, per quanto riguarda il prodotto "Divani", un'e-mail interna riconosce che "in caso di errore oggettivo di vendita il customer service ha 2 condizioni:

- il cliente riferisce in consegna l'anomalia: in questo caso riferiamo al cliente che è necessario portare indietro il prodotto. Se il cliente rifiuta comunichiamo che non verrà accolta una successiva richiesta.

- il cliente non si accorge dell'anomalia in consegna: forniamo 7gg (le stesse fornite al momento per il vizio evidente)."

L'e-mail prosegue affermando che: "in caso di proprio errore nella vendita segue le condizioni generali di vendita, ovvero: per ordini in store non viene riconosciuto il ripensamento (solo se lo rifiuta in consegna tratteniamo il 20%), per ordini da remoto di merce a scorta 15gg dalla consegna". Sempre nella stessa e-mail si afferma testualmente: "Mi permetto di entrare in merito anche ad un altro punto, da noi molto sentito: in 10% dei casi dove è riconosciuto un errore vendite perché i divani sono stati lasciati a casa? Che cosa esattamente viene fatto per evitare che vengono lasciati a casa in questo momento? Il riconoscimento dell'errore di vendita è una situazione che stiamo riscontrando, sempre con maggiore frequenza. A seguito nostre pratiche respinte infatti riceviamo e-mail o nuove richieste di assistenza dalla regia dei punti vendita, nelle quali viene riconosciuto l'errore venditore "perché lo stesso ricorda la richiesta del cliente e quindi sa di aver sbagliato". Quindi per rispondere alle tue domande non viene fatto niente in consegna in quanto è un'ammissione sempre successiva ad una nostra pratica respinta" (sottolineatura aggiunta)<sup>26</sup>.

**32.** La policy sulla gestione divani prevede che, in caso di difetti o difformità dei prodotti, "se non è possibile (sia per limiti del servizio o per rifiuto da parte del cliente) usare il servizio CAT per la risoluzione dell'anomalia, la merce DEVE

<sup>22</sup> [Cfr. doc n. 27 indice documenti ispettivi "procedura gestione reclamo prodotto".]

<sup>23</sup> [Cfr. doc. n. 55 indice documenti ispettivi.]

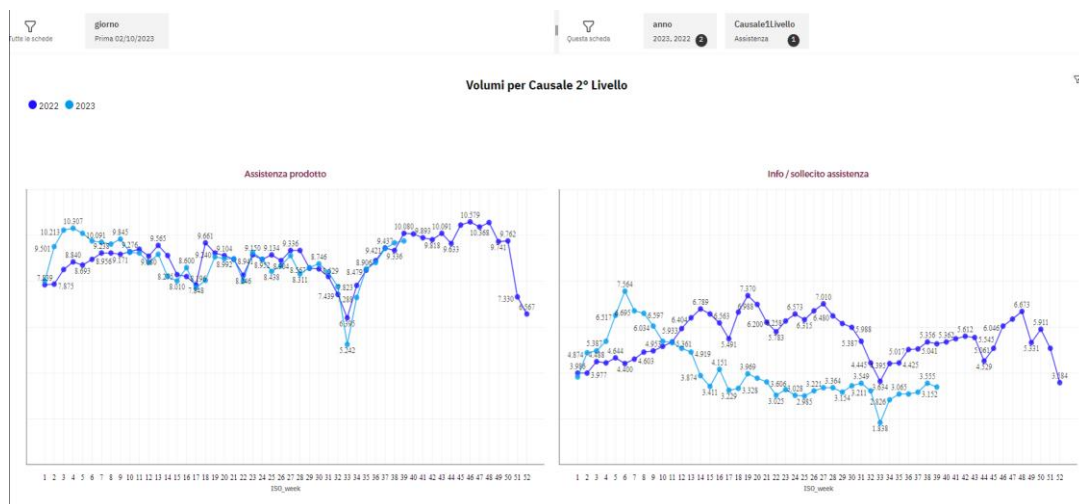
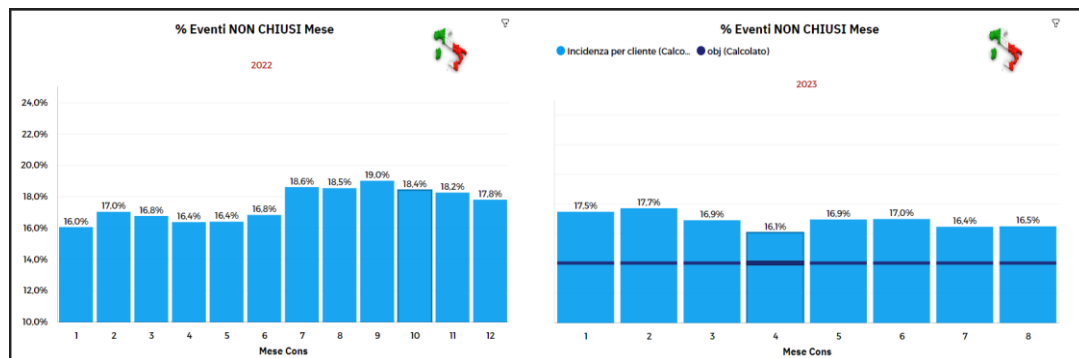
<sup>24</sup> [Cfr. doc. n. 100 indice documenti ispettivi.]

<sup>25</sup> [Cfr. doc. n. 99 indice documenti ispettivi.]

<sup>26</sup> [Cfr. doc. n.103 indice documenti ispettivi.]

rientrare in deposito nell'immediato. Se il cliente NON permette il rientro dell'articolo, si dovrà rifiutare la richiesta di sostituzione per quella anomalia, anche per le future richieste"<sup>27</sup>.

**33.** La Società, nel periodo da gennaio 2023 fino al 4 ottobre 2023, ha ricevuto circa 600 mila reclami aventi come causale l'integrità del prodotto, la conformità del prodotto e l'assistenza; di questi, 165 mila reclami hanno come causale "sollecito assistenza"<sup>28</sup>, trattandosi di reclami aventi ad oggetto la mancata assistenza a seguito di una precedente richiesta. Tale circostanza è confermata da alcuni grafici interni che attestano le percentuali di richiesta assistenza e le percentuali di mancate assistenze (assistenze sollecitate)<sup>29</sup>.



30

### 3) Le informazioni e le memorie difensive del Professionista

**34.** Nella risposta alla richiesta di informazioni e nella memoria difensiva, il Professionista ha rappresentato quanto segue.

**35.** La Società opera - tramite il marchio "Mondo Convenienza" - nella vendita al dettaglio di cucine, camere da letto ed altri complementi d'arredo, sia *in store* presso i punti di vendita fisici presenti su tutto il territorio nazionale ("Punto/i Vendita"), sia attraverso ulteriori canali tra i quali, ad esempio, il proprio sito *web* <https://www.mondoconv.it/> e/o il canale telefonico.

**36.** Iris Mobili evidenzia che i processi di controllo volti a garantire la durabilità e la conformità dei beni sono di diverso tipo:

- a) preventivo: prevede la condivisione dei requisiti di prodotto con i fornitori, *test* e certificazioni da parte di enti esterni, *audit* sulla merce in ingresso e verifica dettagliata dei prodotti con tassi di revisione oltre la soglia di categoria;
- b) programmatico: prevede la condivisione dei dati relativi alle anomalie con i fornitori, visite e ispezioni agli stabilimenti produttivi e verifica dei prodotti in relazione alle modifiche concordate;
- c) reattivo: prevede la valutazione delle criticità segnalate dalla rete o individuate tramite il sistema di monitoraggio, sulla base di tre criteri: (i) impatto sul cliente, (ii) frequenza delle criticità e (iii) rilevanza.

**37.** Più in generale, il Professionista afferma che i controlli sono idonei a garantire la qualità dei prodotti immessi nel mercato, riguardano tutta la merce in ingresso, proveniente dai fornitori, nei magazzini della Società. Tali controlli

<sup>27</sup> [Cfr. doc. n.104 indice documenti ispettivi.]

<sup>28</sup> [Cfr. doc. n. 4 indice documenti ispettivi.]

<sup>29</sup> [Cfr. doc. n. 89 indice documenti ispettivi.]

<sup>30</sup> [Cfr. doc. n. 80 indice documenti ispettivi.]



vengono svolti "a campione" e si basano sulla collaborazione con il fornitore con cui sono condivisi gli esiti delle attività di verifica compiute. Tale condivisione avviene sulla base di un'apposita procedura che ha l'obiettivo di assicurare la conformità dei prodotti visionati ed individuare prodotti "critici" su cui lavorare in maniera prospettica con il fornitore stesso.

**38.** A detta della Società, pertanto, la consegna ai clienti di beni difettosi o non conformi si configura come un evento eccezionale che esula da ogni possibile previsione e che, come tutti gli eventi imprevedibili, non può essere "contenuto" al di là del ragionevole impiego di opportune procedure di controllo *ex ante* ed *ex post* come quelle già predisposte dalla società stessa.

**39.** Con riferimento ai reclami ricevuti nel periodo febbraio- settembre 2023, la Società ha fatto presente di aver ricevuto complessivamente oltre 500 mila reclami, ripartiti per la causale del reclamo: "integrità/funzionalità", "mancanza", "prodotto non conforme", come indicato nella tabella contenuta nella risposta alla richiesta di informazioni inviata dal Professionista<sup>31</sup>.

**40.** Iris Mobili, a fronte di dati così elevati, ha affermato che si tratta di dati del tutto fisiologici e nella norma tenuto conto della natura e composizione dei beni venduti in quanto il calcolo delle anomalie riguarderebbe ogni singolo pezzo, considerato isolatamente e non il prodotto venduto nel suo complesso (ad esempio, una cucina).

**41.** La Società, al riguardo ha fatto presente che in caso di accertato totale o parziale disservizio/inadempimento nei confronti dei propri clienti o ritardo nella risoluzione delle problematiche segnalate, interviene valutando, caso per caso, l'anomalia, il ritardo e le richieste del cliente. Nella prassi, la Società concede, a seconda dei casi, sconti o *bonus* al cliente da utilizzare immediatamente oppure su acquisti futuri.

**42.** Nella memoria conclusiva, il Professionista osserva altresì che il quadro ricostruito dall'Autorità risulta essere solo parziale, in quanto le segnalazioni pervenute non restituiscono il grado reale ed effettivo di soddisfazione della clientela del marchio "Mondo Convenienza", soprattutto in relazione con gli altri *competitor*. Al riguardo, la Società evidenzia che sul sito Trustpilot, la Società ha ottenuto risultati ottimi e eccellenti (4 e 5 stelle) per circa il 61% delle opinioni espresse su un campione di quasi 60 mila recensioni.

**43.** Secondo la Società, considerato il numero elevatissimo di ordini e la connessa mole di prodotti/componenti lavorate, è inevitabile che alcune consegne siano difformi ovvero siano caratterizzate da alcune mancanze, difetti o ritardi. Tuttavia, si tratterebbe di un fenomeno marginale e non paragonabile a quanto invece avviene per altri operatori del settore.

**44.** La Società afferma inoltre che le segnalazioni dei consumatori rappresenterebbero fatti e circostanze derivanti da singoli errori o specifici inconvenienti che la Società avrebbe prontamente risolto. Pertanto non corrisponderebbe al vero che essa fornirebbe prodotti difettosi "*tali da non consentirne l'uso da parte degli acquirenti*". Infatti, quando Iris Mobili individua la distribuzione di beni difettosi interviene in maniera "reattiva" nella propria filiera, interrompendo eventualmente i rapporti con il fornitore che ha prodotto il bene oggetto di contestazione.

**45.** In merito alle specifiche contestazioni, la Società afferma che i documenti acquisiti in sede ispettiva relativi alle percentuali di prodotti difettosi non sarebbero significativi in quanto frutto di uno studio interno per fornire suggerimenti alle funzioni che si occupano delle vendite. Inoltre, la società precisa che il dato del 13% delle "*consegne difformi*" non è una percentuale che riguarda i *prodotti*, bensì solo i "*buoni consegna*". Anche in merito alla categoria "salotti" i dati reali sarebbero molto più bassi in quanto i salotti rientrati cubano il 2,87% di quelli consegnati e di questi, il 25% è dovuto a difettosità

**46.** A tal proposito, la Società ha individuato un *partner* tecnico (COSMOB) per la verifica della conformità delle diverse categorie di prodotti, predisponendo una specifica procedura di interazione con tale *partner* che include i "*nuovi prodotti in inserimento*". Inoltre, una pianificazione *ad hoc* è prevista per prodotti che hanno evidenziato la necessità di un rafforzamento dei controlli ai fini della loro commercializzazione.

**47.** Il Professionista afferma che il dato dei reclami afferente a prodotti non integri o non funzionali deve essere rapportato necessariamente al proprio tipo di *business*, il cui oggetto principale è costituito dalla vendita di prodotti composti da decine di componenti (*i.e.*, cucine, in genere su misura, ovvero camere da letto e salotti).

**48.** Sicché, la produzione o consegna di un pezzo difettoso, va considerata per ogni "pezzo", realizzato e consegnato in esecuzione dell'ordine del cliente riguardante un bene in catalogo. Pertanto, se viene realizzata una cucina e si sommano tutte le possibili anomalie che possono riguardare ogni singolo "pezzo", la possibilità che pervenga alla Società, su un ordine per detta cucina, un reclamo e quindi la richiesta di intervento/garanzia per un solo cassetto, una sola maniglia, una sola anta, un solo ripiano è piuttosto elevata. È, invece, del tutto nella norma e fisiologica - tenuto conto della natura e composizione dei beni venduti - la percentuale delle anomalie che riguarda ogni singolo pezzo, considerato isolatamente.

**49.** Iris Mobili, al fine di dimostrare l'effettivo e continuo impegno nel migliorare i prodotti distribuiti, rappresenta che i dati dei "*rientri-cliente*" hanno registrato nel 2023 un *trend* migliore rispetto all'anno 2022 in riferimento al *core business* della Società.

**50.** Anche in merito alla categoria prodotti mancanti, il Professionista afferma di adottare alcune misure organizzative volte a rendere quanto più possibile immune il cliente dalle conseguenze di problematiche (ad esempio la merce risulta non conforme o mancante) riscontrate in fase di consegna. Inoltre, la Società, in caso di accertato totale

---

<sup>31</sup> [Cfr. risposta alla richiesta di informazioni prot. n. 90297 del 7 novembre 2023.]

o parziale disservizio/inadempimento nei confronti dei propri clienti o ritardo nella risoluzione delle problematiche segnalate, interviene valutando, caso per caso, l'anomalia, il ritardo e le richieste del cliente, concedendo - a seconda dei casi - sconti o *bonus* al cliente su quanto dovuto.

**51.** Iris Mobili contesta che solo in fase di chiusura istruttoria sarebbe stato rilevato il profilo relativo ai prodotti c.d. "a riferimento" per i quali la stessa non riconosce il diritto di recesso. Al riguardo, la Società ha indicato che per i prodotti realizzati "a riferimento", per venire incontro alle esigenze dei consumatori - che, comunque, sarebbero informati della natura del prodotto -, ha stabilito la possibilità di poter annullare l'ordine "su misura" fino alla fase di consegna con trattenimento del 20% del valore del bene e prevedendosi l'addebito delle spese di trasporto solo se l'annullamento interviene durante la consegna.

**52.** Con riferimento all'assistenza clienti, la Società afferma che il dato numerico relativo ai 165 mila reclami aventi quale causale "*sollecito assistenza*" non tiene conto dell'enorme sforzo organizzativo ed economico (sono impiegate in totale circa 650 risorse, per un costo che supera i 20 milioni di euro), che sostiene per garantire servizi di assistenza post-vendita di alta qualità.

**53.** La Società sottolinea che, a oggi, i tempi di presa in carico e prima notifica sono inferiori alle 24 ore. I tempi si allungano a 48 ore solo quando devono essere chiesti ai clienti foto del bene, utili per la lavorazione della richiesta.

**54.** Inoltre, in data 2 febbraio 2024, il Professionista ha provveduto a evidenziare nella *home page* del sito i canali di contatto clienti per l'assistenza, al fine di agevolare ulteriormente la qualità dell'assistenza, inoltre ha inserito, nel catalogo cartaceo che sarà distribuito in 22 milioni di copie, una pagina che promuove tutti i canali di contatto per l'assistenza clienti.

**55.** Infine, la Società rappresenta che quando si tratti d'intervento in garanzia, sia essa legale o convenzionale e/o sostituzione di un prodotto danneggiato o difettoso, nessun costo viene addebitato al cliente ad eccezione del:

(i) costo del ritiro del bene in magazzino, nel caso in cui per la consegna originaria il cliente abbia optato per la modalità "*ritiro in magazzino*";

(ii) eventuali costi chiesti dai centri di assistenza autorizzati dei produttori di elettrodomestici.

**56.** A tal fine, il Professionista si era anche impegnato a integrare appositamente la garanzia convenzionale, prevedendo espressamente la menzionata possibilità. Tale *policy* è stata introdotta a decorrere dal 3 novembre 2023.

**57.** In relazione al termine di sette giorni per richiedere assistenza in caso di consegna di prodotti difformi, mancanti, e analoghe fattispecie, la Società ha osservato che tale termine non è considerato vincolante stante il fatto che molte richieste vengono accolte anche se formulate oltre detto termine. La Società ha individuato una definizione ampia di "*prodotto non conforme*". Peraltro, solo in caso di vizio evidente, questo deve essere denunciato entro un termine di sette giorni. Al riguardo, si riporta tabella contenuta nella memoria difensiva con i tempi previsti dalla Società per la segnalazione del consumatore<sup>32</sup>.

---

<sup>32</sup> [Cfr. memoria finale del 28 febbraio 2024, prot. n. 26408, pag. 32.]

Motivo della richiesta	Tempo max segnalazione	Note
Articolo Errato	7gg dalla consegna	
Articolo ordinato Errato	7gg dalla consegna	
Ripensamento Cliente	in fase di consegna	solo per prodotto non personalizzato e comunque non utilizzato. Diverso da recesso per acquisti canali remoti
Mancanza articolo completo	in fase di consegna	per le modalità RITIRA CLIENTE e CONSEGNA PIANO STRADA la segnalazione andrebbe effettuata entro il giorno stesso della consegna
Mancanza parti di articolo, colli e/o accessori	7gg dalla consegna	
Vizio Evidente	7gg dalla consegna	es. tavolo graffiato, cassetto spaccato

**58.** Secondo il Professionista, le *policy* di assistenza che ha adottato hanno l'obiettivo di assicurare un'efficace ed efficiente assistenza *post-vendita* avendo a riferimento il quadro normativo di riferimento e le condizioni generali di vendita sempre disponibili alla consultazione all'interno del sito aziendale.

**59.** Infine, la Società ha chiesto la chiusura del procedimento istruttorio PS12515 senza accertamento della violazione degli articoli 20, 24 e 25, Codice del consumo. In subordine - tenuto conto del comportamento della Società, che si è adoperata per la eliminazione delle condotte contestate e, per altro verso, si è impegnata nell'adottare provvedimenti concreti di carattere tecnico e organizzativo idonei a prevenire, *pro futuro*, la commissione dei presunti illeciti contestati - la Società ha chiesto che l'eventuale sanzione sia quantificata secondo equità, in ciò tenendo conto degli sforzi importanti già intrapresi dalla Società nelle more del procedimento e di cui è stata data evidenza documentale.

#### **4) La memoria di U.di.Con.**

**60.** Nella memoria depositata il 26 febbraio 2024, l'associazione di consumatori U.di.Con. ha affermato come le segnalazioni ad essa pervenute dimostrano che le condotte oggetto del procedimento non rappresentano casi sporadici. Inoltre, l'associazione ha indicato come le condotte del Professionista, da un lato, avrebbe interessato la consegna di prodotti incompleti, difettosi e non conformi, e, dall'altro, la fase dell'assistenza *post-vendita*, ponendo particolare attenzione alle linee guida dettate dalla Società relativamente all'esercizio del diritto di recesso e alla concreta assistenza prestata alla clientela in fase di reclamo. L'associazione, pertanto, conferma la configurabilità delle condotte descritte come una pratica commerciale scorretta contraria alla diligenza professionale, ai sensi dell'articolo 20 del Codice del consumo e connotata da profili di aggressività in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo.

#### **IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**61.** Il presente provvedimento ha ad oggetto le condotte dianzi descritte poste in essere da Iris Mobili S.r.l. in fase di consegna dei prodotti acquistati dai consumatori e nella successiva fase di assistenza *post-vendita*.

**62.** Preliminarmente, privo di pregio è quanto affermato dal professionista circa la non significatività delle segnalazioni in quanto aventi ad oggetto singole problematiche, che sarebbero state risolte dalla società stessa. Al riguardo, il copioso numero di segnalazioni - provenienti anche da associazioni di consumatori (alcune delle quali parti del presente procedimento) e che sono continuate a pervenire in gran numero nel corso del procedimento - che lamentano la consegna di prodotti difettosi, danneggiati, non conformi, con pezzi mancanti o non corrispondenti a quelli ordinati, nonché gravi carenze nell'assistenza post-vendita sono, già di per sé, sintomatiche della sussistenza di condotte commerciali scorrette. Trattasi di centinaia di segnalazioni.

**63.** In tale contesto, non appare significativo il dato delle recensioni positive su Trustpilot - che peraltro riguarda circa il 60% delle recensioni - atteso che è la stessa Mondo Convenienza ad affermare che *"Il processo di consegna continua ad evidenziare un trend storicamente basso"* relativamente alla soddisfazione dei clienti per il primo trimestre 2023<sup>33</sup> e a registrare *"un peggioramento della soddisfazione della clientela nel secondo semestre 2023"*. Il Professionista, inoltre, non sembra considerare che circa il 30% delle recensioni su detta piattaforma è fortemente negativo, con il minimo del punteggio.

**64.** Al riguardo, si osserva che, sulla base degli elementi fattuali acquisiti nel corso del procedimento circa la sussistenza delle condotte poste in essere da Mondo Convenienza, risulta che le segnalazioni dei consumatori non riguardano casi sporadici, ma sono sintomatiche di un fenomeno ampio concernente la consegna di prodotti difettosi, incompleti, non corrispondenti agli ordini di acquisto dei clienti o non conformi.

**65.** A tale proposito, la Società rileva che alcuni dati relativi alla consegna di prodotti errati, incompleti o difettosi non sarebbero significativi in quanto frutto di elaborazioni interne per aiutare le funzioni aziendali addette alle vendite. Al contrario, si tratta di dati aziendali interni e reali che la Società ha elaborato sulla base dei riscontri delle consegne e dei reclami dei consumatori e che attesta semmai la consapevolezza del Professionista di tali criticità.

**66.** Anche gli esiti dell'attività ispettiva hanno evidenziato la consapevolezza del Professionista sull'esistenza di tali disservizi; ad esempio, dal testo della *e-mail* dianzi riportata<sup>34</sup> risulta che la Società fosse consapevole della circostanza che il consumatore, non conoscendo il numero di colli che compongono un prodotto, non sia in grado di segnalare tempestivamente l'eventuale mancanza di colli.

**67.** Le evidenze versate in atti attestano la mancanza di un'assistenza post-vendita efficace per risolvere le problematiche dei clienti e l'assenza di idonee misure compensative, come attesta il *report*<sup>35</sup> da cui emergono 165 mila reclami aventi ad oggetto il sollecito per la mancata assistenza.

**68.** Il dato numerico sui reclami relativi a consegne di prodotti non conformi agli ordini, incompleti/mancanti o difettosi - riportato dallo stesso Professionista in oltre 500.000 reclami nel solo arco temporale febbraio/settembre 2023<sup>36</sup> - assume una particolare rilevanza se si considera, in termini assoluti, che in otto mesi, più di mezzo milione di consumatori ha segnato di aver subito significativi disagi a causa della predetta condotta della Società. Al riguardo, non può essere accolta la giustificazione del Professionista secondo la quale spesso i reclami sono relativi a parti di un prodotto complesso, considerato che se il vizio della singola parte può incidere sulla conformità e funzionalità dell'intero prodotto acquistato, il disagio del consumatore può essere lo stesso, a prescindere dalla dimensione del pezzo viziato o mancante e dalla sua appartenenza a un prodotto componibile.

**69.** Risulta, inoltre, che la Società, mediante la previsione di termini tassativi ristretti (sette giorni) per segnalare difformità nelle consegne, prodotti incompleti o la presenza di difetti e danni evidenti nei prodotti, nonché un'interpretazione rigida degli stessi, abbia ostacolato i diritti dei consumatori non riconoscendo la sostituzione dei prodotti, anche nei casi in cui questi ultimi risultavano danneggiati già al momento della consegna o in caso di consegna di prodotti diversi da quelli ordinati.

**70.** Le evidenze ispettive<sup>37</sup> hanno attestato, infatti, un consistente numero di consegne difformi a cui seguono condotte dilatorie e volte a non consentire ai consumatori di risolvere la criticità od ottenere il rimborso di quanto pagato a titolo di corrispettivo. La Società, peraltro, è risultata consapevole di questa situazione, senza intervenire per porvi rimedio in maniera efficace. Questa condotta appare particolarmente grave, laddove Mondo Convenienza pone in essere anche un insieme di comportamenti volti ad ostacolare i clienti nelle loro richieste di sostituzione dei prodotti.

**71.** Inoltre, nei casi di consegna di prodotti incompleti in quanto "mancanti" di parti<sup>38</sup>, il Professionista rifiuta l'assistenza al cliente nei casi in cui il reclamo venga effettuato fuori dal termine di sette giorni, anche laddove il Professionista sia consapevole che, in caso di consegna di più colli, il consumatore non è in grado di accertare - se non al momento dell'effettivo montaggio, che può avvenire anche a distanza di tempo - la mancanza di uno o più pezzi. La consegna ai consumatori di prodotti (ad esempio, componibili) con parti mancanti è imputabile esclusivamente a

---

<sup>33</sup> [Cfr. doc n. 83 indice doc. ispettivi.]

<sup>34</sup> [Cfr. doc n. 98 indice fascicolo ispettivo.]

<sup>35</sup> [Cfr. doc. n. 4 indice documenti ispettivi.]

<sup>36</sup> [Cfr. tabella riportata nella risposta alla richiesta di informazioni prot. n. 90297 del 7 novembre 2023.]

<sup>37</sup> [Cfr. paragrafi 16, 17 e 18 del presente provvedimento.]

<sup>38</sup> [Cfr. doc. n. 55 indice documenti ispettivi]

Mondo Convenienza che ha assemblato i colli da consegnare e non può penalizzare il consumatore che ha pagato per un prodotto completo.

**72.** Peraltro, i comportamenti adottati da Iris Mobili non risultano frutto di condotte o di meri errori occasionali dei singoli punti vendita, ma piuttosto essere il riflesso dell'obiettivo commerciale di incrementare comunque la vendita dei prodotti, anche in presenza di carenze aziendali nella gestione delle consegne e dell'assistenza post-vendita.

**73.** Le *policy* aziendali e sui reclami<sup>39</sup> per le diverse tipologie di prodotto,- descritte in precedenza, prevedono che, in caso di consegna, di un "articolo errato", "articolo ordinato errato", "mancanza di parti di articolo, colli o accessori" (come precisato nelle difese del Professionista<sup>40</sup>), il consumatore deve rispettare il termine perentorio di sette giorni per chiedere assistenza. Sul punto, la Società ha affermato di riconoscere al consumatore l'assistenza richiesta anche successivamente allo spirare del termine dei sette giorni a meno che non si tratti di un difetto manifestamente evidente già al momento della consegna. Detto termine stringente di sette giorni è stato arbitrariamente stabilito da Mondo Convenienza e limita sensibilmente l'esercizio dei diritti del consumatore, con riferimento alla garanzia legale di conformità ai sensi del Codice del consumo. È bene, peraltro, precisare che la garanzia legale disciplinata dal Codice del consumo si applica a "qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del bene" e, in relazione alla stessa, non è ormai più previsto alcun termine decadenziale per la denuncia.

**74.** Peraltro, come detto, le *policy* aziendali<sup>41</sup> prevedono espressamente che, se il termine di sette giorni è superato, il reclamo deve essere rigettato mentre non è indicato che l'assistenza clienti debba cercare di capire e risolvere la problematica segnalata e causata dallo stesso professionista<sup>42</sup>.

**75.** Il gran numero di segnalazioni che continuano a pervenire testimonia la scorrettezza delle condotte del Professionista nei confronti dei consumatori che non ricevono prodotti conformi, completi e corrispondenti agli ordini o in perfette condizioni di utilizzo, a causa della mancanza di diligenza del professionista e degli ostacoli frapposti all'esercizio dei diritti contrattuali.

**76.** Infine, si osserva che, in tale contesto, appaiono carenti i sistemi e le misure di controllo - da parte di un professionista delle dimensioni di Mondo Convenienza - in fase di consegna dei prodotti per la verifica della conformità, completezza ed integrità dei prodotti, e della corrispondenza delle consegne agli ordini fatti dai consumatori al fine di evitare il ripetersi di tali disagi per i consumatori.

**77.** Anche il riconoscimento di un buono spesa nei casi in cui non sia possibile effettuare la sostituzione del prodotto, invece della restituzione di quanto pagato, non appare conforme ai canoni di diligenza professionale. Un *bonus* da utilizzare per un successivo acquisto non risulta lo strumento soddisfacente e idoneo a ristorare i consumatori per il disagio subito a causa della consegna di prodotti danneggiati o difettosi. Peraltro, trattandosi di uno strumento da utilizzare per un successivo acquisto presso il professionista stesso diventa un sistema di "aggancio" e di vantaggio per il professionista stesso. Nel caso in cui, invece, il consumatore non voglia utilizzare il *bonus*, la misura compensativa riconosciuta dal professionista verrebbe meno in quanto si tratterebbe di un valore che potrebbe rimanere inutilizzato.

**78.** In conclusione, le numerose segnalazioni di consumatori ed associazioni di consumatori e la documentazione ispettiva confermano l'adozione di condotte scorrette e gravemente lesive dei consumatori, in diverse fasi del rapporto di consumo: la mancanza di diligenza nella fase di consegna dei prodotti e l'ostacolo all'esercizio dei diritti contrattuali nella fase successiva, quando il consumatore si accorge del prodotto difettato, incompleto, non conforme o non corrispondente all'ordine, ma non riceve la dovuta assistenza.

**79.** Le condotte, poste in essere a valle della consegna dei prodotti e consistenti, tra l'altro, nella mancata assistenza alla clientela in ordine alla sostituzione dei prodotti difettosi o non conformi, negli ostacoli al diritto di recesso, e in tutte quelle altre meglio descritte *supra* al punto III del presente provvedimento, risultano essere strettamente collegate alle condotte negligenti in fase di consegna dei prodotti. I dati numerici relativi alle richieste accolte e respinte assumono valenza e rilievo se posti in correlazione con la consapevolezza di Mondo Convenienza del verificarsi di consegne di prodotti difettosi, incompleti, non conformi, o non corrispondenti agli ordini.

**80.** Non appare, infatti, compatibile con il Codice del consumo il comportamento del Professionista che, consapevole di avere un concreto problema in ordine ad un elevato numero di consegne non conformi - per qualità e quantità dei prodotti -, preveda arbitrariamente e senza alcuna base normativa tempistiche ristrette di reclamo (sette giorni) e limitazioni al diritto dei consumatori di ottenere la sostituzione dei prodotti stessi o la restituzione di quanto pagato.

**81.** Le evidenze ispettive dianzi richiamate dimostrano ancora che il Professionista classifica in maniera "estensiva" i prodotti esclusi dal diritto di recesso, in caso di vendita da remoto. Come noto, infatti, l'articolo 59 del Codice del

---

<sup>39</sup> [Cfr. doc n. 27 indice documenti ispettivi "procedura gestione reclamo prodotto".]

<sup>40</sup> [Cfr. memoria difensiva del 28 febbraio 2024 prot. n. 26408, pag. 32.]

<sup>41</sup> [Cfr. doc n. 27 indice documenti ispettivi "procedura gestione reclamo prodotto", doc. n. 55 indice documenti ispettivi e doc. n.100 indice documenti ispettivi.]

<sup>42</sup> [Peraltro, rilevano le numerose segnalazioni pervenute da parte di consumatori che lamentano la carenza nelle risposte da parte del Professionista in caso di attivazione della garanzia legale di conformità. Infatti, i consumatori lamentano di aver richiesto l'attivazione della garanzia per difetti verificatisi nel periodo di validità della stessa (due anni successivi all'acquisto) ma di aver ricevuto un rifiuto da parte dell'assistenza clienti senza alcuna spiegazione in ordine alle motivazioni o spiegazioni di detto rifiuto. Cfr. segnalazioni prot. n. 17825 del 1° febbraio 2024, prot. n. 18523 del 2 febbraio 2024, prot. n. 18874 del 6 febbraio 2024, prot. n. 19710 del 7 febbraio 2024, prot. n. 20569 del 9 febbraio 2024, prot. n. 22237 del 14 febbraio 2024.]

consumo prevede che il diritto di recesso è escluso con riferimento a prodotti chiaramente "personalizzati". Il professionista qualifica questa tipologia di prodotti come "prodotti a riferimento" facendovi rientrare anche prodotti presenti in collezioni indicate nei propri cataloghi, che vengono commissionati al fornitore quando ordinati dal consumatore e non chiaramente personalizzati<sup>43</sup>.

**82.** Con riferimento a tale specifico aspetto, il Professionista risulta dunque aver esteso, arbitrariamente, il concetto di personalizzazione, suscettibile di determinare la perdita - in tutto o in parte - del diritto di recesso o ripensamento, inoltre, senza che il consumatore venisse sufficientemente e puntualmente informato, nel corso del processo di acquisto, del fatto che quel determinato prodotto fosse considerato "personalizzato", con esclusione del predetto diritto di recesso.

**83.** A tale proposito, non rileva quanto affermato dalla Società in ordine al fatto che tale profilo non sia stato oggetto di contestazione in sede di avvio, atteso che solo dall'analisi della documentazione interna del Professionista, acquisita in sede ispettiva è emerso il significato di "prodotto a riferimento" come prodotto "personalizzato" e la modalità di gestione di tali prodotti da parte della Società. Si tratta, peraltro, di un profilo strettamente connesso alle condotte oggetto di avvio di istruttoria e, soprattutto, neppure inquadrato come autonoma violazione del Codice del consumo, risultando oggetto di contestazione un'unica pratica commerciale scorretta, che si articola nella pluralità di condotte descritte al punto II del presente provvedimento. In ogni caso, esso è stato indicato in sede di comunicazione del termine di chiusura della fase istruttoria, a seguito della quale la Società ha avuto modo di esprimere le proprie argomentazioni difensive ed esercitare il contraddittorio.

**84.** D'altro canto, come ammesso dallo stesso Professionista nella memoria conclusiva, sebbene alcune misure siano state da esso adottate per risolvere le problematiche rilevate in sede di avvio del procedimento, si tratta di quelle misure che il Professionista aveva proposto a titolo di impegni - non accettati dall'Autorità - e che ha implementato solo in corso di procedimento.

**85.** Alla luce degli elementi acquisiti, in particolare quelli reperiti in sede di accertamento ispettivo, emerge, come detto in precedenza, la piena consapevolezza del Professionista, in merito all'esistenza della problematica relativa alla "consegna di prodotti difettosi e difettati o di prodotti mancanti" e alla mancanza di adeguate verifiche e controlli o di iniziative efficaci volte alla risoluzione di detta problematica. Prova ne sono i numerosissimi reclami acquisiti agli atti del procedimento, che continuano a pervenire.

**86.** Alla luce dell'insieme degli elementi di fatto e diritto analizzati, le condotte dianzi poste in essere dal Professionista appaiono suscettibili di integrare una pratica commerciale scorretta, sotto il profilo dell'omessa diligenza, ai sensi dell'articolo 20 del Codice del consumo, connotata da profili di aggressività, ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto idonee a pregiudicare il comportamento economico del consumatore e a condizionare sensibilmente, mediante indebito condizionamento, la libertà di scelta dei consumatori in relazione all'esercizio dei loro diritti contrattuali.

**87.** Per diligenza professionale, ai sensi dell'articolo 20 del Codice del consumo, deve intendersi il normale grado della specifica competenza ed attenzione che ragionevolmente i consumatori attendono da un professionista nei loro confronti. A fronte di ciò, al momento dell'acquisto di un prodotto i consumatori hanno diritto di ricevere la consegna di prodotti sani, integri, conformi e corrispondenti agli ordini di acquisto da loro effettuati.

**88.** La frequente consegna di prodotti difettosi, non conformi o difformi rispetto all'ordine effettuato, con misure errate o con pezzi mancanti, è seguita dalla previsione di tempi ridotti (sette giorni) per la segnalazione dei difetti o errori nella consegna ovvero dalla richiesta di pagamento delle spese di ritiro della merce difettosa o non conforme all'ordine. Tale termine decadenziale - come dianzi indicato - ostacola l'esercizio della garanzia legale di conformità prevista ai sensi del Codice del consumo, che non prevede alcun termine decadenziale per la denuncia.

**89.** La mancata fornitura del servizio di assistenza post-vendita da parte del Professionista, le modalità e limitazioni previste in caso di prodotti difettosi, non completi o non conformi agli ordini, la definizione troppo ampia dei prodotti esclusi dal diritto di recesso (considerando "personalizzati" anche prodotti rientranti in proprie collezioni a catalogo, inoltre senza un'adeguata informativa al consumatore), nonché la previsione di un buona spesa in luogo della restituzione di quanto pagato in caso di impossibilità di sostituzione del prodotto costituiscono ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali che integrano una fattispecie di pratica commerciale aggressiva ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto idonea a configurare un indebito condizionamento da parte del professionista consistente nella frapposizione di ostacoli extracontrattuali rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti di ricevere quanto ordinato, di recesso e garanzia.

**90.** Tutto quanto sopra premesso, nel merito dei comportamenti descritti al punto II del presente provvedimento, si rileva che gli stessi, complessivamente considerati, integrano una pratica commerciale scorretta unitaria, contraria alla diligenza professionale ai sensi dell'articolo 20 del Codice del consumo, in quanto, pur realizzatisi in diverse fasi del rapporto di consumo, sono funzionalmente collegati e idonei a determinare un ostacolo all'esercizio dei diritti contrattuali.

**91.** In ordine alla connotazione della pratica come aggressiva, la giurisprudenza amministrativa è costante nel ritenere che l'articolo 24 del Codice del consumo, nel descrivere "la pratica commerciale aggressiva, pur indicando alcune possibili modalità, collega la ricorrenza dell'illecito ad una valutazione finalistica, ravvisabile ogni volta che nella

---

<sup>43</sup> [Cfr. ad esempio, segnalazione prot. n. 85835 del 24 ottobre 2023 e successiva integrazione prot. n. 86874 del 26 ottobre 2023.]



*fattispecie concreta, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso*", la condotta del professionista, creando un indebito condizionamento, "limita o è idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione al prodotto e, pertanto, lo induce o è idonea ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso"<sup>44</sup>. In relazione alla definizione di "pratica aggressiva", sempre la giurisprudenza amministrativa indica che l'indebito condizionamento che la contraddistingue comprende tutti i casi in cui, pur senza vere e proprie molestie o coercizioni, sia comunque rinvenibile uno sfruttamento, da parte del professionista, 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.

**92.** Gli elementi richiamati dalla giurisprudenza sono presenti nella pratica accertata, ove il Professionista ha posto in essere una serie di comportamenti idonei a determinare una pressione nei consumatori, inducendoli ad effettuare l'acquisto di prodotti sul presupposto di poter ricevere prodotti integri, completi, conformi e corrispondenti agli ordini ed ai pagamenti effettuati nonché di ricevere adeguata assistenza *post* vendita, nel rispetto della garanzia legale.

**93.** Infine, per completezza, al di là della rilevanza numerica delle segnalazioni che non possono considerarsi episodiche, vale sottolineare che - sotto un profilo giuridico - rileva il consolidato orientamento della giurisprudenza amministrativa in base al quale caratteristica dell'illecito consumeristico è quella di essere di mero "pericolo" con la conseguenza che "è del tutto irrilevante sia l'eventuale esiguità delle segnalazioni sia la natura occasionale o episodica della condotta", rilevando anche "la mera potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista, indipendentemente dal pregiudizio causato in concreto al comportamento dei destinatari, indotti ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso" (cfr. *inter alia*, Consiglio di Stato, 8 febbraio 2021, n. 1152). Ne deriva, inoltre, che l'effettiva incidenza della pratica commerciale scorretta sui consumatori non costituisce un elemento idoneo a elidere o ridurre i profili *contra legem* della stessa, non essendo richiesta "l'attualità di una lesione agli interessi dei consumatori, quanto, piuttosto, che una pratica sia idonea a produrla. Il bene giuridico tutelato, infatti, è soltanto indirettamente la sfera patrimoniale del consumatore: in via immediata, attraverso la libertà di scelta si vuole salvaguardare il corretto funzionamento del mercato concorrenziale" (cfr. Consiglio di Stato, 12 marzo 2020, n. 1751).

**94.** Risulta, infine, in base agli elementi istruttori acquisiti, che le suddette condotte siano state poste in essere dalla Società, almeno a decorrere dal mese di febbraio 2023 e risultino ancora in corso<sup>45</sup>.

**95.** I comportamenti sopra descritti, pertanto, appaiono suscettibili di integrare una pratica commerciale scorretta, sotto il profilo dell'omessa diligenza, ai sensi dell'articolo 20 del Codice del consumo in quanto il corretto comportamento commerciale di vendita dovrebbe essere quello di consegnare prodotti sani, conformi agli ordini ed idonei all'uso fin da subito; la medesima condotta presenta profili di aggressività, ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto nel descritto scenario il professionista, adottando comportamenti in grado di ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, non riconoscendo un'assistenza *post* vendita adeguata, non prevedendo corrette modalità di risoluzione delle problematiche verificatesi in fase di consegna e non prevedendo misure compensative per i disagi subiti dai consumatori, ha pregiudicato i diritti di questi ultimi.

## **V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**96.** 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 euro<sup>46</sup>, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**97.** 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 consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare le conseguenze dell'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**98.** Ai fini della gravità dell'infrazione si tiene conto *i*) della dimensione economica e dell'importanza del Professionista, trattandosi di uno dei principali operatori del settore, con un fatturato relativo al bilancio chiuso al 31 dicembre 2022 di circa 1,5 miliardi di euro; *ii*) della diffusione e ampiezza della pratica commerciale nonché della potenziale entità del pregiudizio economico derivante alle centinaia di migliaia di consumatori coinvolti dalle condotte; si consideri, tra l'altro, il numero di reclami pervenuti nel solo arco temporale febbraio-settembre 2023, che la stessa Società indica in oltre 500 mila aventi come causale complessivamente prodotti difformi, mancate consegna, prodotti danneggiati, e analoghe fattispecie; *iii*) della gravità della condotta consistente nella consegna di prodotti difettosi, non conformi o incompleti tanto da renderne difficoltoso l'utilizzo e negli ostacoli frapposti ai reclami dei consumatori in tali ipotesi.

---

<sup>44</sup> [Cfr. sentenza Tar Lazio, 18 gennaio 2019, n. 701 e sentenze Tar Lazio, 22 dicembre 2020, n. 13882 e 24 settembre 2020, n. 9764]

<sup>45</sup> [Cfr. segnalazioni prot. 18806 e 18870 del 6 febbraio 2024 e le segnalazioni 19 febbraio 2024, prot. n. 23263 e 22 febbraio 2024, prot. n. 24617. ]

<sup>46</sup> [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.]

**99.** Rilevano da questo punto di vista 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 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, relativamente alla consegna completa e corretta del bene, al recesso/risoluzione del contratto di acquisto, all'eventuale rimborso in caso di recesso e alla previsione di misure compensative per i disagi subiti dai consumatori. Si tiene conto, altresì, del comportamento adottato dal Professionista il quale, nel corso del procedimento, ha implementato alcune delle misure proposte come impegni.

**100.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere in modo continuato almeno a partire da febbraio 2023 e risulta ancora in corso, stante il verificarsi ancora nel corso dell'istruttoria delle condotte accertate, come attestato anche da recenti segnalazioni<sup>47</sup>.

**101.** Sulla base di tutti gli elementi sopra richiamati e tenuto conto della necessità di garantire alla sanzione efficacia deterrente, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Iris Mobili S.r.l. nella misura di 4.000.000 euro (quattro milioni di euro).

In considerazione della perdita di esercizio nonché del margine operativo lordo negativo registrati dal Professionista nell'ultimo bilancio depositato relativo al 2022, si ritiene di diminuire del 20% l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria.

Pertanto, si ritiene di applicare ad Iris Mobili S.r.l. una sanzione pari a 3.200.000 euro.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale nel suo complesso posta in essere da Iris Mobili S.r.l., risulta contraria alla diligenza professionale e aggressiva, ai sensi degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto nel normale dispiegarsi di un rapporto di vendita la diligenza attesa da un professionista richiede che lo stesso provveda alla completa e corretta consegna dei prodotti acquistati dai consumatori; inoltre, la pratica commerciale posta in essere da risulta in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori e idonea ad ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna corretta e completa del bene acquistato e il diritto di ottenere un'adeguata assistenza post-vendita, inclusa la possibilità di ricevere il prodotto idoneo all'uso di risolvere il difetto rilevato, oppure il diritto di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro professionista, stante il non corretto adempimento della prestazione assunta dal Professionista;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale posta in essere dalla società Iris Mobili S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta e aggressiva, ai sensi degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Iris Mobili S.r.l., per la violazione di cui al punto a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 3.200.000 € (tremilioniduecentomila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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](http://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.

---

<sup>47</sup> [Cfr. a titolo esemplificativo, le segnalazioni prot. 18806 e 18870 del 6 febbraio 2024 e le segnalazioni 19 febbraio 2024, prot. n. 23263 e 22 febbraio 2024, prot. n. 24617.]

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, lettera *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*