

IP376 - MONDO CONVENIENZA-PROBLEMATICHE VARIE

Provvedimento n. 31432

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 dicembre 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 in particolare l'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in base al quale, in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro e, nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO il *"Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa"* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356;

VISTO il proprio provvedimento del 12 marzo 2024, n. 31135, con il quale è stato deliberato di vietare la condotta della società Iris Mobili s.r.l. consistente nella consegna di prodotti non completi, danneggiati o non conformi agli ordini e nella mancata assistenza da parte del professionista a fronte dei reclami dei consumatori e negli ostacoli frapposti all'esercizio dei diritti contrattuali stante il termine previsto per segnalare le suddette difformità o irregolarità nei prodotti consegnati e chiedere assistenza;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LA PARTE

1. Iris Mobili S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del consumo (di seguito, "Società" o "Professionista"). La società è attiva nella vendita al dettaglio e all'ingrosso di mobili, elettrodomestici ed altri complementi per l'arredo, con il marchio Mondo Convenienza.

II. IL FATTO

2. Nel periodo aprile-dicembre 2024 sono pervenute diverse segnalazioni di consumatori i quali lamentano che Mondo Convenienza avrebbe posto in essere alcune condotte consistenti 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; 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.

3. Nello specifico alcuni consumatori hanno segnalato la consegna di mobili che presentavano dei vizi già al momento del montaggio¹; altri consumatori hanno evidenziato il mancato riconoscimento della garanzia per un divano che avrebbe manifestato dei vizi dopo 40 giorni dall'acquisto²; altri consumatori ancora hanno lamentato il rifiuto del venditore a riconoscere la garanzia per non aver effettuato, nel termine di 30 giorni previsto dal Professionista, la segnalazione della presenza di un vizio del prodotto evidente già al momento della consegna³.

4. Inoltre, in data 6 dicembre 2024, l'associazione di consumatori Altroconsumo ha inviato una comunicazione relativa ai reclami presentati dai consumatori nei confronti del citato Professionista e pervenuti all'associazione stessa nell'arco temporale aprile-novembre 2024. In particolare, l'associazione fa presente di aver ricevuto nel suddetto periodo di tempo oltre un centinaio di reclami attinenti alle stesse fattispecie oggetto del provvedimento del 12 marzo 2024, n. 31135. Nello specifico, da alcune segnalazioni emerge che il Professionista continua a porre in essere le medesime condotte oggetto di accertamento e diffida nel citato Provvedimento.

¹ [Cfr., a titolo di esempio, la segnalazione prot. n. 83694 del 10 settembre 2024.]

² [Cfr., a titolo di esempio, la segnalazione prot. n. 87013 del 23 settembre 2024.]

³ [Cfr., a titolo di esempio, la segnalazione prot. n. 102840 del 19 novembre 2024.]

5. In particolare, diversi consumatori hanno evidenziato il verificarsi di difetti, a pochi mesi dall'acquisto di prodotti Mondo Convenienza, e la mancata assistenza da parte del Professionista o il mancato riconoscimento della garanzia⁴.
6. Risulta, inoltre, che il Professionista continui a prevedere un termine ridotto (ora di 30 giorni) entro il quale il consumatore debba segnalare la presenza di vizi e difetti, evidenti già al momento della consegna. In caso contrario, il consumatore perderebbe il diritto alla sostituzione o alla riparazione del prodotto⁵.
7. Tali comportamenti evidenziano il reiterarsi delle condotte oggetto di accertamento e diffida da parte dell'Autorità con il provvedimento del 12 marzo 2024, n. 31135.

III. IL PROVVEDIMENTO DELL'AUTORITÀ DEL N. 31135 DEL 12 MARZO 2024

8. Con la delibera del 12 marzo 2024, n. 31135, notificata alle parti del procedimento in data 28 marzo 2024, l'Autorità in relazione alla suddetta pratica commerciale scorretta – oltre a comminare una sanzione amministrativa pecuniaria pari a € 3.200.000 – ne vietava la diffusione o continuazione, risultando la stessa ancora in corso.
9. In particolare, l'Autorità ha accertato che la frequente e continua consegna di prodotti difettosi, non conformi o difformi rispetto all'ordine effettuato, con misure errate o con pezzi mancanti, accompagnata 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 integra una fattispecie di pratica commerciale scorretta in violazione delle norme di cui al Codice del consumo.
10. 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, nonché la previsione di un termine decadenziale ridotto per segnalare vizi e difetti riscontrati nei prodotti consegnati ostacolano l'esercizio della garanzia legale di conformità prevista ai sensi del Codice del consumo, che non prevede alcun termine decadenziale per la denuncia. In particolare, tali comportamenti costituiscono ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali ed integrano una fattispecie di pratica commerciale aggressiva, ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto idonei a configurare un indebito condizionamento da parte del Professionista consistente nella frapposizione di ostacoli rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti di ricevere quanto ordinato, di recesso e garanzia.
11. L'Autorità, in relazione ai comportamenti descritti nel citato Provvedimento, ha rilevato 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 di diritti contrattuali.

IV. LA RELAZIONE DI OTTEMPERANZA

12. Con nota pervenuta in data 27 giugno 2024 ed integrata in data 2 ottobre 2024, a seguito dell'audizione svolta il 3 settembre 2024, la società Iris Mobili ha inviato la relazione di ottemperanza di cui alla lettera c) del dispositivo del citato provvedimento.
13. Preliminarmente, la Società ha rappresentato i risultati ottenuti, comparando il periodo gennaio-settembre 2023 con il periodo gennaio-settembre 2024, che hanno registrato un'attività di vendita analoga.
14. In particolare, la Società ha fatto presente che rispetto all'analogo periodo del 2023, le richieste di assistenza (o segnalazioni) nel settembre 2024 sarebbero diminuite, con una riduzione anche delle revisioni dei prodotti.
15. Tale riduzione in tema di revisioni, sarebbe intervenuta in considerazione di una minore difettosità complessiva dei prodotti e ciò nonostante la previsione di una *policy* di maggior favore per il cliente – con conseguente maggior livello di accettazione delle richieste di assistenza – applicata a seguito del provvedimento dell'Autorità.
16. La Società ha rappresentato di aver previsto per le segnalazioni dei c.d. "vizi evidenti", rispetto a quelle concernenti difetti di conformità, un termine di 30 giorni, a fronte del termine precedentemente previsto di 7 giorni. Anche in questo caso, pur a fronte di un ampliamento del termine, le richieste di assistenza si sarebbero ridotte rispetto allo stesso periodo 2023.

V. GLI ULTERIORI ELEMENTI EMERSI

17. Dall'insieme degli elementi acquisiti e sopra descritti, emerge il mancato rispetto, da parte della società Iris Mobili s.r.l. della diffida contenuta nel provvedimento del 12 marzo 2024, n. 31135, notificato in data 28 marzo 2024.
18. Dal quadro di insieme dei fatti descritti dai consumatori, nonché dalla relazione di ottemperanza della Società, risulta una generale inadeguatezza delle misure implementate a seguito del provvedimento citato, pur a fronte di un miglioramento rispetto agli anni precedenti.
19. Infatti, i dati forniti dalla Società con la relazione di ottemperanza, pur dimostrando un miglioramento delle *performance* in termini di consegna di prodotti e di reclami, dimostrano, tuttavia, ancora la sussistenza di un numero

⁴ [Cfr. ad esempio i reclami pervenuti all'associazione Altroconsumo nelle date del 13, 22 e 24 novembre 2024 in allegato alla comunicazione del 6 dicembre 2024, prot. n. 107826.]

⁵ [Cfr. nota integrativa della Relazione di ottemperanza pervenuta il 2 ottobre 2024, prot. n. 90036.]

elevato di revisioni (circa 25 mila revisioni da gennaio a settembre 2024) e di richieste di assistenza (circa 400 mila richieste di assistenza da gennaio a settembre 2024).

20. Dalle segnalazioni dei consumatori che sono continuate a pervenire e, da ultimo, dalla comunicazione di Altroconsumo, emerge il protrarsi delle condotte accertate come pratica commerciale scorretta nel citato Provvedimento ed oggetto di diffida. Al riguardo, rileva che il Professionista – anche successivamente alla notifica del Provvedimento – ha continuato a consegnare prodotti difformi da quelli acquistati o comunque che presentano vizi e difetti già al momento della consegna, non offrendo un’assistenza post vendita risolutiva ed efficace.

21. La persistente consegna di prodotti difettosi, non conformi o difformi rispetto all’ordine effettuato, con misure errate o con pezzi mancanti dimostra l’esistenza di criticità relative 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, come attestato dai reclami che sono continuati a pervenire anche successivamente all’adozione del provvedimento.

22. Inoltre, continuando a prevedere un termine ridotto (30 giorni) – seppur più ampio del precedente – entro il quale segnalare la presenza di vizi evidenti già al momento della consegna, il Professionista pone in essere ostacoli all’esercizio dei diritti da parte dei consumatori. Infatti, la normativa di cui al Codice del consumo (articoli 128 e seguenti) non prevede siffatto termine di decadenza per l’esercizio della garanzia legale di conformità per cui la previsione di un tale termine costituisce una violazione di tale normativa ed un ostacolo all’esercizio dei diritti dei consumatori in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo. Pertanto, prevedere un termine più breve di quello previsto in materia di garanzia legale di conformità, limitando in tal modo la possibilità del consumatore di chiedere l’attivazione della garanzia in caso di consegna di prodotti che presentano difetti o non conformità rispetto a quanto acquistato, determina un ostacolo all’esercizio dei diritti dei consumatori (come indicato nel Provvedimento, ad esempio, ai paragrafi nn. 80 e 88).

23. L’insieme di tutti questi comportamenti risulta in linea di continuità con le condotte illecite accertate nel Provvedimento del 12 marzo 2024, n. 31135. Dalle evidenze documentali agli atti risulta dunque che le condotte illecite poste in essere dal Professionista, dopo la notifica del citato provvedimento, sono ancora sostanzialmente in corso, presentando i medesimi profili di illiceità di quelle già accertate dal Provvedimento dell’Autorità ed oggetto della relativa diffida.

24. Ricorrono, pertanto, i presupposti per l’avvio del procedimento previsto dall’articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all’irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 di euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti sopra descritti potrebbero integrare una fattispecie di inottemperanza alla delibera dell’Autorità del 12 marzo 2024, n. 31135, ai sensi dell’articolo 27, comma 12, del Codice del consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società Iris Mobili s.r.l. la violazione di cui all’articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, per non aver ottemperato alla delibera dell’Autorità del 12 marzo 2024, n. 31135;

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

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

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione manifatturiero, agroalimentare, farmaceutico e distribuzione commerciale, del Dipartimento Tutela del Consumatore 2 dell’Autorità, dai legali rappresentanti del professionista, ovvero da persone da essa delegate;

e) che, entro il termine di 30 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all’Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro 180 giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli