PS13069 - VORWERK ITALIA - SERVER NEATO
Allegato al provvedimento n. 32092

GIANNI & ORIGONI

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 10 DEL REGOLAMENTO NELLE MATERIE DI TUTELA DEL CONSUMATORE E PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA

1) **NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA**

I presenti impegni si riferiscono al procedimento n. PS13069 (**"Procedimento"**), avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (**"Autorità"**) con provvedimento del 15 aprile 2026 (**"Avvio"**) nei confronti di Vorwerk Italia s.a.s. e Vorwerk Management S.r.l. ed esteso – con comunicazione del 23 giugno 2026 (**"Estensione"**) – a Neato Robotics Europe GmbH (**"Neato"**), Vorwerk & Co. Zehn GmbH e Vorwerk SE & Co. KG (tutte, insieme a Vorwerk Italia s.a.s. e Vorwerk Management S.r.l., le **"Società"**).

2) **PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI**

I presenti impegni sono presentati da:

- Neato Robotics Europe GmbH, Vorwerk & Co. Zehn GmbH e Vorwerk SE & Co. KG, società di diritto tedesco con sede legale in Rauental 38, 42289, Wuppertal, Germania.

- Vorwerk Italia s.a.s., con sede legale in via Ludovico di Breme n. 33, 20156, Milano, anche nell'interesse del socio accomandatario Vorwerk Management s.r.l. a sua volta con sede legale in via Ludovico di Breme n. 33, 20156, Milano.

3) **CONDOTTA O CLAUSOLA OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

Secondo quanto riportato nel provvedimento di Avvio (**"Avvio"**) il procedimento istruttorio è volto a verificare l'eventuale violazione degli artt. 20, 21 comma 1, lettere a) e b), 22 e 24 del D.lgs. del 6 settembre 2005, n. 206 (**"Codice del Consumo"**) da parte delle Società, in connessione all'interruzione dei servizi cloud dei robot aspirapolvere Neato (il **"Prodotto"**) e alla asserita conseguente compromissione delle caratteristiche essenziali del Prodotto.

4) **CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

Pur senza prestare acquiescenza alle contestazioni contenute nell'Avvio, le Società presentano i seguenti impegni.

I. Programma di ristoro

Le Società si impegnano ad attuare un programma di ristoro su scala europea, rivolto a tutti gli individui potenzialmente impattati dall'interruzione dei servizi cloud dei robot aspirapolvere Neato.

I.I. Requisiti di accesso e misure di ristoro

Il programma di ristoro sarà rivolto a tutti i consumatori individuali che **(a)** abbiano acquistato il Prodotto dopo il 1° ottobre 2020 e fino alla data di approvazione della presente proposta di impegni e **(b)** ne facciano richiesta entro 4 mesi dalla completa esecuzione delle misure comunicative di cui al punto I.III.

I requisiti per l'accesso al programma e le misure compensative previste saranno differenziati in base alla tipologia di Prodotto acquistata dal consumatore e, in particolare, distinguendo tra:

- i modelli D4, D6, D7, prodotti prima del 2022 ("**robot Neato di prima generazione**");
- i modelli D8, D9, D10, prodotti a partire dal 2022 ("**robot Neato di seconda generazione**").

a. Accesso al programma e ristori per i proprietari di robot Neato di prima generazione

Al fine di accedere al programma di ristoro, i proprietari di robot Neato di prima generazione dovranno:

- fornire, con qualsiasi mezzo (fatture, estratti conto, account Amazon...), la prova di aver acquistato il prodotto successivamente al primo ottobre 2020;
- restituire il proprio robot Neato non danneggiato, fatta eccezione per l'usura compatibile con il normale utilizzo del Prodotto;
- fornire i propri recapiti.

A fronte dei suddetti adempimenti, il consumatore riceverà un voucher Vorwerk del valore di 500 €, utilizzabile in qualsiasi momento per l'acquisto di unità principali Vorwerk (modelli VR7, VK7 e TM7) su ordini di importo pari o superiore a 1.000 €. Ciascun consumatore potrà ottenere un solo voucher, non cumulabile con altre offerte.

b. Accesso al programma e ristori per i proprietari di robot Neato di seconda generazione

I proprietari di robot Neato di seconda generazione potranno invece accedere al programma di ristoro semplicemente restituendo il vecchio Prodotto non danneggiato, fatta salva l'usura compatibile con il

normale utilizzo del Prodotto, e fornendo i propri recapiti, ricevendo un apparecchio Vorwerk "VR7" in sostituzione del robot riconsegnato.

Qualora il consumatore interessato sia stabilito in un Paese in cui il "VR7" non viene commercializzato[1], dopo aver compilato il modulo e restituito un Prodotto conforme, sarà contattato da Neato per il rimborso in denaro del prezzo di acquisto originario.

I.II. Dettagli di processo

A livello di processo, il programma di ristoro si articolerà nelle seguenti fasi:

i. il consumatore potrà attivare il processo mediante un modulo presente sul sito web Neato, facilmente accessibile per i consumatori mediante l'inclusione di appositi *link* nei comunicati stampa e nelle comunicazioni che saranno diffuse come parte dei presenti impegni (cfr. *infra* I.III);

ii. il consumatore dovrà compilare il modulo online, fornendo i propri recapiti e le informazioni rilevanti sulla base della tipologia di robot in suo possesso;

iii. Neato, una volta verificate le informazioni fornite dal cliente, invierà a quest'ultimo, tramite e-mail, una comunicazione contenente un'etichetta di spedizione prepagata, che il consumatore potrà stampare e utilizzare per spedire il robot Neato;

iv. il robot Neato spedito dal cliente verrà preso in carico presso il centro logistico di Neato;

v. il cliente riceverà il ristoro corrispondente alla tipologia di modello Neato riconsegnato (cfr. *supra* I.I).

I.III. Mezzi di comunicazione

Al fine di garantire la massima diffusione possibile delle informazioni relative al programma di ristoro, così da consentire a tutti i consumatori interessati nell'UE la possibilità di accedervi, le Società implementeranno un ampio programma di comunicazione, esteso ai Paesi dell'Unione Europea in cui sono situati i principali distributori del Prodotto.

In particolare, le Società predisporranno un comunicato che sarà diffuso entro 72 ore dalla notifica del provvedimento di accettazione della presente proposta di impegni:

[1] Si tratta, in particolare, di Regno Unito, Danimarca, Finlandia, Svezia e paesi del Benelux.

- sui siti web istituzionali di Neato e del Gruppo Vorwerk (https://support.neatorobotics.com/ e https://www.vorwerk-group.com) e sui canali social del gruppo;
- via e-mail ai consumatori che hanno contattato Neato, Vorwerk Italia s.a.s. e Vorwerk Management S.r.l. a seguito dell'interruzione dei servizi cloud;
- alle principali associazioni di consumatori paneuropee o stabilite nei principali paesi dell'UE. [redacted]
- alle agenzie di stampa [redacted]

Il comunicato stampa indicherà:

- la finalità del programma di ristoro e il suo avvio in ottemperanza agli impegni assunti con l'Autorità;
- l'indicazione del periodo di acquisto rilevante e del termine entro cui presentare la domanda;
- le categorie di prodotto interessate e le rispettive misure compensative previste;
- un *link* diretto alla pagina web di Neato in cui saranno contenute le rilevanti informazioni di processo e il modulo da compilare per accedere al programma.

Il testo del comunicato stampa sarà preventivamente trasmesso all'Autorità per la verifica della rispondenza con i contenuti sopra riportati.

II. **Comunicazione diretta ai distributori**

[redacted]

Neato si impegna ad inviare tempestivamente una comunicazione diretta ai distributori del Prodotto situati in Europa, chiedendo loro di confermare che non stiano commercializzando prodotti "Neato" promuovendo servizi digitali non più disponibili e intimando loro, in caso contrario, di adottare le misure necessarie per interrompere immediatamente tale tipo di offerta.

III. **Specificazione della garanzia legale**

Vorwerk SE & Co. KG – con il coinvolgimento attivo di Vorwerk Italia s.a.s. e Vorwerk Management S.r.l. per quanto riguarda il territorio italiano – si impegna a specificare nei nuovi termini contrattuali relativi al prodotto "VR7" che la garanzia legale di conformità per i servizi digitali avrà durata di dieci anni dalla data di acquisto.

Con riferimento a tale impegno, Vorwerk Italia s.a.s. e Vorwerk Management S.r.l. fungeranno da punto di contatto per i consumatori italiani, rappresentando il riferimento a cui questi ultimi potranno rivolgersi per qualsiasi questione inerente ad eventuali problematiche riscontrate nel prodotto "VR7".

5) TEMPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

Con riferimento all'**Impegno I** si rinvia a quanto precisato al punto 4).

L'**Impegno II**, al momento della presentazione del presente formulario, risulta già eseguito in Italia mediante l'invio della comunicazione ai distributori, e sarà eseguito a livello UE nelle prossime settimane.

L'**Impegno III** sarà attuato mediante la pubblicazione di nuove condizioni generali di contratto che avrà luogo entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento di accettazione della presente proposta di impegni e che troveranno applicazione per tutte le vendite successive a tale data, oltre che per i prodotti "VR7" che saranno offerti in sostituzione per effetto dell'Impegno I.

6) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

Ferma restando la legittimità delle condotte tenute, si ritiene che gli impegni proposti siano pienamente ammissibili e idonei a rimuovere i profili di scorrettezza evidenziati nell'Avvio e contestati alle Società.

Sotto il profilo dell'**ammissibilità**, è noto che, ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, l'Autorità, nel valutare le proposte di impegni, incontri il limite *della "manifesta scorrettezza e gravità"*

della pratica commerciale. Ebbene, l'Autorità non ha adottato una simile qualificazione né nell'Avvio né nell'Estensione, il che rende le pratiche contestate pienamente suscettibili di essere ammesse alla procedura di presentazione degli impegni.

Né, invero, l'accettazione degli impegni potrebbe essere preclusa dalla prospettazione – compiuta dagli Uffici nell'Avvio – di una condotta in possibile violazione dell'art. 24 del Codice del Consumo. Ciò in quanto la qualificazione degli addebiti resa nella comunicazione di avvio possiede necessariamente un carattere provvisorio, stante *"l'incompletezza del quadro cognitivo e valutativo"*[3] di cui dispone l'Autorità nella fase iniziale del procedimento.

Un compiuto apprezzamento della pratica commerciale contestata, anche in ordine alla eventuale manifesta scorrettezza e gravità della stessa, richiede difatti un *"grado di esaustività valutativa che postula (...) il necessario completamento"* dell'*iter* procedimentale[4].

Conseguentemente, non si può ritenere che quanto rappresentato nell'Avvio sui possibili profili di scorrettezza e aggressività delle pratiche commerciali comporti alcuna preclusione giuridica rispetto ad una valutazione di ammissibilità degli impegni, come peraltro confermato dalla stessa prassi dell'Autorità, che già in altri casi ha ritenuto ammissibili (ed idonei) impegni relativi a fattispecie potenzialmente qualificabili come pratiche commerciali aggressive nella comunicazione di avvio del procedimento (cfr., ex multis; PS11820 - *Alitalia - Cancellazione voli post-Covid*; PS11822 *Vueling – Cancellazione voli post-Covid*; PS11910 - *Allianz Assicurazioni - Liquidazione danni RC Auto*, PS12018 – *Fineco – Giacenze oltre i 100 mila euro,* PS12660 - *Intesa Sanpaolo/Isybank - trasferimento conti correnti,* PS12802 - *SKY modalità disdetta abbonamento*).

Quanto all'**idoneità**, le Società ritengono che le misure proposte siano pienamente idonee a sanare i profili di contestazione riportati nell'Avvio, attribuendo altresì vantaggi aggiuntivi ai consumatori e prevenendo, nei limiti del possibile, l'insorgere per il futuro di situazioni analoghe a quelle oggetto di contestazione nell'ambito del Procedimento.

A ciò si aggiunga che i vantaggi conseguibili tramite i presenti impegni non si limiterebbero al territorio nazionale, bensì si estenderebbero all'intero territorio dell'Unione Europea.

---

3 In tal senso, si veda Tar Lazio, Sez. I, 5 giugno 2012, n. 5277.

4 *Ibidem*.

Con riferimento alle singole misure, occorre osservare che, tramite il programma di ristoro di cui all'**Impegno I**, le Società intendono offrire ai consumatori una compensazione di valore significativamente superiore rispetto al valore residuo del Prodotto. In particolare:

- i proprietari di robot Neato di prima generazione – i quali hanno comunque potuto beneficiare della piena funzionalità dell'elettrodomestico – riceverebbero un voucher del valore di 500 €, importo di gran lunga eccedente il valore di mercato del Prodotto che, come chiarito *supra*, è fuori produzione dal 2022;
- i proprietari di robot Neato di seconda generazione riceverebbero in sostituzione un'aspirapolvere Vorwerk "VR7" che, tanto sotto il profilo delle prestazioni quanto sotto quello del valore di mercato, rappresenta un prodotto qualitativamente superiore rispetto al robot Neato restituito.

Quanto alle concrete modalità attuative del programma, si rileva che le stesse limitano al minimo gli adempimenti a carico dei consumatori, dal momento che:

- la restituzione del prodotto sarebbe integralmente a carico delle Società, che fornirebbero un'etichetta di spedizione prepagata;
- la richiesta di fornire una prova di acquisto sarebbe limitata ai soli prodotti (i.e. i robot Neato di prima generazione) con riferimento ai quali risulta impossibile per le Società risalire autonomamente alla data di vendita del Prodotto, informazione necessaria al fine di prevenire possibili frodi.

Da ultimo, le misure di informazione previste sub I.III sono idonee ad assicurare che il programma sia comunicato in tempi ragionevoli a tutti i soggetti potenzialmente interessati, i quali – mediante i *link* inclusi nei comunicati di Neato – potrebbero facilmente accedere alla documentazione necessaria per richiedere le misure compensative.

Considerata la diffusione della campagna comunicativa e il numero ridotto di requisiti di accesso, si ritiene che un periodo di quattro mesi sia più che sufficiente perché tutti gli interessati possano presentare la richiesta di adesione al programma di ristoro.

Quanto all'**Impegno II**, esso mira a prevenire il rischio che i consumatori europei acquistino il Prodotto presso i distributori Neato senza essere adeguatamente informati dell'avvenuta disattivazione dei relativi servizi cloud. Al riguardo, occorre considerare che i prodotti già nella disponibilità dei distributori esulano dal controllo diretto di Neato, la quale ha peraltro cessato ogni rapporto

commerciale con questi ultimi. In tale contesto, l'invio di una comunicazione ai distributori costituisce dunque l'unico strumento concretamente a disposizione delle Società per richiamare l'attenzione sulla necessità di non promuovere i servizi digitali del Prodotto, non più attivi, e così tutelare i consumatori da acquisti non pienamente consapevoli.

Da ultimo, si rileva che la specificazione della garanzia legale prevista sub **Impegno III** è idonea ad assicurare la continuità dei servizi cloud dei robot aspirapolvere "VR7" venduti in tutta Europa per dieci anni dalla data dell'acquisto – periodo ben superiore a quanto normalmente previsto per un generico aspirapolvere *smart* – così prevenendo il verificarsi di fattispecie analoghe a quella oggetto della presente istruttoria.

7) EVENTUALE VERSIONE NON RISERVATA E NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI

Il presente formulario impegni contiene informazioni di carattere sensibile, relative a possibili futuri sviluppi della politica commerciale delle Società. Pertanto, le Società richiedono che il presente formulario sia mantenuto integralmente riservato nei confronti di tutte le Parti del procedimento e degli eventuali terzi.

Roma, 24 luglio 2026

Avv. Piero Fattori

Avv. Perla Scipetti

Avv. Andrea Pezza

Avv. Daniele Vecchi