

AUTORITA' AMMINISTRATIVE INDIPENDENTI - CONCORRENZA: T.A.R. Lazio - Roma, Sezione Prima, Sentenza 3 aprile 2025, n. 6720, con nota di S. Gatti, in Guida al Diritto n. 28 del 2025, pag. 27.

1. Autorità amministrative indipendenti – Autorità garante della concorrenza e del mercato – Provvedimento sanzionatorio – Pratiche commerciali scorrette: aggressività della pratica commerciale – Configurabilità – Abuso posizione -Sufficienza.

2. Autorità amministrative indipendenti – Autorità garante della concorrenza e del mercato – Provvedimento sanzionatorio – Pratiche commerciali scorrette – Configurabilità – Attività post vendita –Incidenza sull'esercizio dei diritti dei consumatori –Rilevanza.

3. Autorità amministrative indipendenti – Autorità garante della concorrenza e del mercato – Provvedimento sanzionatorio – Pratiche commerciali scorrette – Configurabilità: incompleta consegna della merce –Rilevanza -Ragioni.

4. Autorità amministrative indipendenti – Autorità garante della concorrenza e del mercato – Provvedimento sanzionatorio – Pratiche commerciali scorrette – Configurabilità: valutazione della correttezza dell'operato del professionista in senso complessivo –Necessità.

5. Autorità amministrative indipendenti – Autorità garante della concorrenza e del mercato – Provvedimento sanzionatorio – Colpa dell'impresa – Presunzione -Sussiste -Conseguenze.

1. L'aggressività della pratica commerciale idonea all'adozione di un provvedimento sanzionatorio da parte dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato non deve essere necessariamente collegata a condotte minacciose o estorsive, risultando sufficiente uno sfruttamento della posizione di forza del professionista che possa (astrattamente) incidere sulla scelta del consumatore. (1).

Con la sentenza de qua il T.a.r. per il Lazio ha respinto il ricorso proposto da una società operante nel settore della vendita al dettaglio e all'ingrosso di mobili, elettrodomestici e altri complementi per l'arredo avverso il provvedimento sanzionatorio adottato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm) a seguito dell'accertamento di una complessa pratica commerciale scorretta, vietata ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (cod. cons.). Nel dettaglio, l'Autorità censurava una serie di condotte del professionista – riunite in un'unica complessiva pratica commerciale scorretta e aggressiva – consistenti nella consegna di prodotti difettosi o viziati, tali non essere idonei all'uso per il quale erano stati acquistati, nonché nella gestione negligente dell'assistenza post vendita, escludendo il riconoscimento della garanzia sia legale sia convenzionale, ostacolando così l'esercizio, da parte dei consumatori, dei diritti nascenti dal contratto.

2. Una pratica commerciale può essere considerata aggressiva anche se incide sulla fase successiva all'operazione commerciale (art. 19, comma 1, del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206, c.d. codice del consumo), quando tocca l'effettiva possibilità di esercizio dei diritti dei consumatori (es. il recesso o il rimborso o l'assistenza post vendita). (2).

3. In tema di pratiche commerciali scorrette, deve ritenersi manifestamente negligente l'operato di un professionista che consegna regolarmente in maniera incompleta la merce ordinata, non essendo sufficiente a garantire la correttezza dell'operato la cautela circa il ritorno in magazzino in giornata laddove detta misura risulti adottata solo per consegne in un limitato raggio di azione (30 km) e comunque nelle sole ipotesi di immediata (ossia al momento della consegna) scoperta della carenza del prodotto, con conseguente onere del consumatore di controllare nell'immediato la completezza dei prodotti acquistati anche in presenza di ordini complessi come le cucine, costituendo detta pratica un serio ostacolo per l'esercizio dei diritti del consumatore..

4. In materia di pratiche commerciali aggressive, ai fini dell'individuazione dello standard di diligenza esigibile da un professionista, è necessario rifarsi alla correttezza dell'operato del professionista in senso complessivo, ossia anche oltre il singolo rapporto negoziale. (3).

5. Nel caso di sanzioni amministrative irrogate dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato la colpa è presunta, spettando all'impresa dimostrare di aver operato con la dovuta diligenza. (5).

(1) Conformi: T.a.r. per il Lazio, sez. I, 12 maggio 2023, n. 8209.

(2) Conformi: Cons. Stato, sez. VI, 25 ottobre 2024, n. 8520.

(3) Conformi: Cons. Stato, sez. VI, 4 luglio 2018, n. 4110.

(4) Conformi: T.a.r. per il Lazio, sez. I, 14 giugno 2024, n. 12069; Cass., sez. II, 9 marzo 2020, n. 6625.

Visti il ricorso e i relativi allegati;

Visti gli atti di costituzione in giudizio dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, nonché di U.di.con. a.p.s. e di Associazione Codici – Centro per i diritti del cittadino;

Visti tutti gli atti della causa;

Relatore nell'udienza pubblica del giorno 5 febbraio 2025 il dott. Matthias Viggiano e uditi per le parti i difensori come specificato nel verbale;

Ritenuto in fatto e considerato in diritto quanto segue.

FATTO e DIRITTO

1. La società ricorrente, operante nel settore della vendita al dettaglio e all'ingrosso di mobili, elettrodomestici e altri complementi per l'arredo utilizzando il marchio «Mondo convenienza», impugnava il provvedimento sanzionatorio adottato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm) a seguito dell'accertamento di una complessa pratica commerciale scorretta, vietata ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (cod. cons.).

2. Nel dettaglio, l'Autorità censurava una serie di condotte del professionista – riunite in un'unica complessiva pratica commerciale scorretta e aggressiva – consistenti nella consegna di prodotti difettosi o viziati, tali non essere idonei all'uso per il quale erano stati acquisitati, nonché nella gestione negligente dell'assistenza *post* vendita, escludendo il riconoscimento della garanzia sia

legale sia convenzionale, ostacolando così l'esercizio, da parte dei consumatori, dei diritti nascenti dal contratto.

3. Si costituiva in resistenza l'Autorità.

4. Del pari si costituivano in giudizio due associazioni segnalanti.

5. Al ricorso era unita istanza di sospensione cautelare dell'efficacia dell'atto gravato cui la parte rinunciava alla camera di consiglio del 26 giugno 2024.

6. Le parti depositavano ulteriori memorie e repliche in vista della pubblica udienza del 5 febbraio 2025, all'esito della quale il Collegio tratteneva la causa per la decisione di merito.

7. Completata l'esposizione dello svolgimento del processo, è possibile passare all'illustrazione delle singole doglianze spiegate nel ricorso.

8. Con il primo motivo si evidenzia come la pratica contestata non possa definirsi aggressiva (artt. 24 e 25 cod. cons.) in quanto la stessa Autorità non avrebbe concretamente circostanziato alcun tipo di molestia, coercizione, uso di forza fisica o verbale ovvero frapposizione di ostacoli per l'esercizio dei diritti contrattuali; neppure sarebbe sussistente l'indebito condizionamento, come comprovato dal fatto che nessun consumatore avrebbe mai lamentato una tale pressione. D'altro canto, non potrebbe considerarsi aggressiva una pratica commerciale solo per via dall'eventuale erronea fornitura di qualche mobile o di qualche componente (come un'anta o una maniglia): difatti, non sussisterebbe la *«sistematica e continua consegna di prodotti difettosi»*, terminologia impiegata dall'Agcm che dimostrerebbe la lacunosità dell'istruttoria, considerato che è interesse del professionista evitare disguidi, atteso che essi producono costi ulteriori. Peraltro, l'Autorità avrebbe ignorato sia il fatto che circa il 90% delle richieste di assistenza sarebbe stato accolto dalla società, sia l'impegno profuso per evitare ulteriori problematiche nella fornitura dei prodotti. In aggiunta, proprio in merito alla fornitura delle cucine – ipotesi su cui molta enfasi sarebbe stata posta nel provvedimento – l'Agcm non avrebbe verificato come i reclami inerissero solamente al 4% dei componenti forniti: analoghe infime percentuali caratterizzerebbero le problematiche riscontrate per gli altri mobili consegnati. In ultimo, sulla mancata fornitura di prodotti, viene evidenziato come le cautele approntate per tutelare il consumatore sarebbero state ignorate dall'Autorità.

9. A mezzo della seconda doglianza si precisa come un mero inadempimento non potrebbe integrare gli estremi della pratica commerciale scorretta. Inoltre, non sarebbe stata provata in alcun modo la coartazione della volontà del consumatore né sussisterebbe alcun tipo di ostacolo interposto dalla società all'ottenimento di prodotti integri; sotto il profilo soggettivo, invece, non potrebbe considerarsi integrato l'illecito dalla volontà commerciale di *«incrementare comunque la vendita dei prodotti»*. Passando agli altri profili di aggressività contestati, viene rappresentato come non si sia mai esclusa la garanzia legale: invero, il termine di sette giorni per la denuncia del prodotto non

conforme si riferirebbe alle ipotesi macroscopiche del difetto evidente e sarebbe pienamente legittimo come osservato anche dal Tribunale di Roma in una controversia afferente alla vessatorietà della relativa clausola contenuta nelle condizioni generali di contratto.

10. Tramite la terza doglianza, invece, si evidenzia come non si sarebbe mai ostacolato il diritto di recesso del consumatore. Da un lato, infatti, si sarebbe esclusa tale possibilità solo nelle ipotesi di prodotti su misura in conformità dell'art. 59 cod. cons.; dall'altro, la consegna di un buono spesa sarebbe solo *una* delle soluzioni per riscontrare le richieste di assistenza e non anche per evitare di sostituire i prodotti difettosi. Inoltre, la sanzione, per tale condotta, sarebbe stata comminata senza prima procedere alla contestazione, in violazione delle regole del giusto procedimento.

11. Inoltre – quarta ragione di gravame – l'Agcm avrebbe indicato una carenza nell'assistenza *post* vendita sulla base unicamente del numero delle segnalazioni ricevute, senza tener conto dell'attività effettiva del *customer care* che impiegherebbe notevoli risorse e sarebbe tra i più apprezzati d'Italia (come desunto da un articolo apparso sulla stampa quotidiana) e sarebbe quindi in grado di risolvere con sollecitudine le richieste dei consumatori.

12. Le elencate prime quattro censure appaiono strettamente connesse da un punto di vista logico-giuridico, afferendo tutte all'unica pratica scorretta contestata, spesso affrontata semplicemente da una diversa prospettiva: pertanto, è opportuno scrutinarle in maniera congiunta.

13. Peraltro, nessuna è meritevole di positivo apprezzamento.

14. In primo luogo, va rigettato l'assunto, proposto da parte ricorrente, secondo cui la scorrettezza e l'aggressività della pratica sarebbero escluse dal basso prezzo del mobilio offerto (direttamente proporzionale alla qualità del prodotto) e dal fatto che nessun consumatore abbia mai lamentato di esser stato raggirato dal professionista ovvero di esser stato indotto ad una scelta commerciale che altrimenti non avrebbe preso.

15. Invero, la contestazione mossa dall'Agcm è assai più articolata e deve essere valutata nella sua globalità, senza procedere ad artificiosi (o speciosi) frazionamenti. Difatti, quel che l'Autorità ha messo in evidenza è un disegno complessivo che vede una condotta non conforme agli *standard* di diligenza nel momento della preparazione e (quindi nella) consegna degli ordini, cui è seguita un'inidonea assistenza *post* vendita che ha limitato fortemente i diritti dei consumatori nascenti dal contratto: orbene, è evidente come un simile contegno debba essere qualificato come illecito consumeristico, attesa la contrarietà al disposto degli artt. 20, 24 e 25 cod. cons.

16. Orbene, a fronte di tale rilievi, va evidenziato come le censure di parte ricorrente siano per lo più incentrate a dimostrare la non aggressività della condotta commerciale: tuttavia, va immediatamente ribadito come la contestazione sia più ampia con la conseguenza che spesso i motivi si presentano come poco precisi atteso che si incentrano su percorsi argomentativi non seguiti dall'Autorità. In altre

parole, le doglianze mosse al provvedimento non sono in grado di ribaltare completamente la contestazione dell'Agcm, che resiste, come si vedrà *infra*, a quanto dedotto dalla società.

17. Peraltro, proprio in tema di pratiche aggressive, va rilevato, in una con la consolidata giurisprudenza sviluppatasi in materia, come l'aggressività non debba essere necessariamente collegata a condotte minacciose o estorsive, risultando infatti sufficiente uno sfruttamento della posizione di forza del professionista che possa (astrattamente) incidere sulla scelta del consumatore (v. Tar Lazio, sez. I, 12 maggio 2023, n. 8209): in aggiunta, una pratica può essere aggressiva anche se incide sulla fase successiva all'operazione commerciale (v. art. 19, comma 1 cod. cons.), quando tocca l'effettiva possibilità di esercizio dei diritti dei consumatori (es. il recesso o il rimborso o l'assistenza *post vendita* – v. Cons. Stato, sez. VI, 25 ottobre 2024, n. 8520). Quanto allo *standard* di diligenza esigibile da un professionista, deve ribadirsi come sia necessario rifarsi alla correttezza dell'operato del professionista in senso complessivo, ossia anche oltre il singolo rapporto negoziale (cfr. Cons. Stato, sez. VI, 4 luglio 2018, n. 4110).

18. Quanto appena osservato impone di capovolgere ciò che la società espone al punto 16 del ricorso, atteso che il consumatore assume la decisione commerciale proprio sul presupposto di ottenere prodotti integri e completi e di ricevere un'adeguata assistenza *post vendita*: in altre parole, il basso prezzo può essere indicativo di una minore qualità del bene, ma non legittima il professionista ad adempiere negligenzemente (cioè a non adempiere) la propria obbligazione.

19. Su quest'ultimo punto è poi necessaria un'ulteriore precisazione. L'Autorità non ha contestato semplicemente un inadempimento contrattuale, essendo notorio che ogni soggetto giuridico può, in alcuni casi, errare e non riuscire ad effettuare correttamente la prestazione dedotta in obbligazione: a tal fine, l'ordinamento appronta gli ordinari rimedi privatistici che la parte contrattuale può azionare per tutelare la propria legittima pretesa. Al contrario, nel caso in esame, le numerosissime segnalazioni pervenute (tutte precise e concordanti), i *report* stilati, le comunicazioni interne e le informazioni raccolte durante l'istruttoria hanno dimostrato come la problematica trascenda il singolo inadempimento dovendosi iscriversi in una più ampia cornice che involve l'intera attività aziendale curata dal professionista, la quale si caratterizza sia per la negligenza professionale, sia per l'aggressività (nei termini che si preciseranno oltre) nei confronti dei consumatori.

20. Nel dettaglio, focalizzando l'attenzione ora sulla contestata consegna errata, incompleta o difettosa di prodotti, va rilevato come le innumerevoli segnalazioni ed esposti costituiscono un sicuro indice della gestione negligente di tale fase dell'esecuzione della prestazione: appare opportuno evidenziare l'ordine di grandezza, atteso che oltre il 13% delle consegne ha evidenziato tale problematica il che in termini assoluti rappresenta circa 350.000 reclami dei consumatori, accolti nel 90% dei casi. Orbene, proprio quest'ultimo dato, evidenziato anche da parte ricorrente, dimostra in

maniera inequivocabile la *negligenza professionale* della società, attesa la fondatezza delle lamentele dei clienti.

21. Viceversa, non può essere condivisa la lettura del dato fornita dall'esponente circa la correttezza della propria condotta, imperniata sulla circostanza secondo la quale il professionista non sarebbe tenuto a soddisfare ogni «*desiderata*» del consumatore: in primo luogo, va ribadito come spetta in ogni caso al professionista tutelare i diritti fondamentali del consumatore; inoltre, adempimento, ai sensi del codice civile, è l'esatta esecuzione della prestazione convenuta, sicché ogni condotta che non corrisponda all'esatta prestazione convenuta è *inadempimento*. Calando nel concreto le riflessioni appena esposte, va osservato come anche la mancanza di un cassetto, di una maniglia, di un'anta (per citare gli esempi allegati dalla parte ricorrente) è inadempimento: pertanto, non è possibile derubricare (come pretende l'esponente) a *capriccio* del cliente la pretesa a vedere consegnato il prodotto integro, completo e funzionante.

22. Neppure persuasivo è l'argomento secondo cui le maggiori criticità sono state riscontrate negli ordinativi relativi alle cucine che si comporrebbero di numerosissimi elementi, circostanza che aumenterebbe di molto il rischio di errore. A tal proposito è sufficiente osservare come tale spiegazione è quasi confessoria della negligenza del professionista, incapace di gestire diligentemente il proprio *business*, tentando di scaricare sul consumatore la propria inettitudine.

23. Passando poi alla questione della mancata consegna dei prodotti, emerge con tutta la sua evidenza la scorrettezza della condotta commerciale: difatti, è manifestamente negligente l'operato di un professionista che consegna regolarmente in maniera incompleta la merce ordinata (per le esatte cifre v. *infra*). All'uopo non può considerarsi sufficiente a garantire la correttezza dell'operato del professionista la cautela adottata circa il ritorno in magazzino in giornata: difatti, tale misura risulta adottata solo per consegne in un limitato raggio di azione (30 km) e comunque solo nelle ipotesi di immediata (ossia al momento della consegna) scoperta della carenza del prodotto. Proprio tale ultima circostanza costituisce un serio ostacolo per il consumatore che viene onerato di controllare seduta stante la completezza dei prodotti acquistati il che, soprattutto per ordini complessi come le cucine, non sempre risulta agevole, considerato che è esclusa la codifica dei singoli colli: in altre parole, il cliente (ubicato non oltre una certa distanza dal magazzino) dovrebbe costringere il corriere incaricato della consegna di fermarsi mentre vengono aperti e controllati i numerosi pacchi che compongono il mobilio ordinato.

24. Viepiù, anche l'ulteriore misura di *caring* adottata dal professionista per correggere la negligente consegna non appare inidonea a compensare il disagio subito dal consumatore: difatti, riconoscere un buono spesa è, sostanzialmente, un *aggancio* che impone al cliente un nuovo acquisto; peraltro, in ipotesi di mancato uso dello stesso, la società ottiene un guadagno netto ai danni del consumatore.

Non persuade neppure la tesi della non esclusività del rimedio del buono spesa: a tal fine, infatti, proprio le linee guida di gestione dei reclami trascritte dalla parte ricorrente dimostrano come esso fosse il primo strumento per ovviare all'errore e solo nelle ipotesi di non convenienza economica o di insistenza del cliente sarebbe stato proposto un rimedio alternativo. Il tutto corrobora la valutazione di scorrettezza dell'Agcm, atteso che non veniva riconosciuta la garanzia di conformità con restituzione del prezzo o sostituzione del prodotto.

25. Suggerive poi le argomentazioni impiegate dal professionista per sostenere il vizio istruttorio: difatti, l'obiettivo di incrementare le vendite è quello generale di qualsiasi società commerciale e di certo non può essere considerato un fine illecito. Il rilievo dell'Agcm, infatti, è più specifico, evidenziando come tale scopo legittimo sia stato perseguito con modalità illecite, atteso che, sebbene sia tendenzialmente vero che ogni produttore cerca di non commettere errori, è altresì intuitivo che per la legge dei grandi numeri, maggiori quantità implicano un più alto rischio di errore il che impone più elevate (e quindi costose) accortezze per evitare sviste. A tal proposito, assai puntuali sono proprio i *report* interni acquisiti in istruttoria: leggendoli emerge come la stessa società fosse consapevole della vastità del fenomeno (il rientro del 25% degli ordini, il *trend* basso del processo di consegna, il diffuso peggioramento del grado di soddisfazione dei clienti, la mancata codifica dei colli, gli oltre ottantamila prodotti danneggiati e i quasi trentamila mancati) e della necessità di garantire i consumatori; nondimeno, alcuna misura efficace appare essere stata adottata per prevenire le offese ai clienti.

26. Neppure convincono le difese nella parte in cui evidenziano il gran numero di risorse impiegate nell'assistenza, nonché il risultato di uno studio pubblicato sulla stampa quotidiana atteso che esse non infirmano né contraddicono la logica ricostruzione descritta dall'Autorità. Invero, al di là dell'efficacia probante di notizie apprese da fonti aperte, va osservato come nel procedimento sia emersa in generale la scorrettezza anche nella fase *post* vendita: orbene, se è chiaro come essa di regola non incide sulla volontà di effettuare un acquisto, è altresì indiscutibile che durante tale momento il consumatore può esercitare dei diritti che il professionista non deve ostacolare.

27. In particolare, l'Agcm ha evidenziato come sul riconoscimento della garanzia del diritto di recesso, l'operato della società ricorrente non sia stato conforme ai parametri normativi. Nello specifico la *policy* seguita dal professionista circa il «prodotto non conforme» non appare di immediata cognizione, tanto da risultare complesso per il consumatore comprendere (e quindi esercitare) il proprio diritto e i relativi limiti decadenziali: in ogni caso, va rilevato come un termine di soli 7 (sette) giorni per la denuncia della «difformità evidente» (questo il sintagma impiegato dalla società) è sicuramente eccessivamente ristretto per consentire il pieno e corretto esercizio dei propri diritti, considerata l'ampia interpretazione seguita dal professionista. Difatti, in tal modo la ricorrente

è riuscita a respingere agevolmente i reclami proposti tardivamente (ossia dopo i sette giorni) dai consumatori ed inerenti a prodotti danneggiati o differenti da quelli acquistati.

28. Come può notarsi, senza parcellizzare lo scrutinio, è evidente la necessità di osservare complessivamente il fenomeno per cogliere la scorrettezza della pratica: infatti, da una parte, vengono spesso consegnati prodotti difettosi e, dall'altra, si restringe ai minimi termini la possibilità di ottenere una sostituzione o la corretta fornitura del bene.

29. Su quest'ultimo punto, deve osservarsi come la pronuncia del giudice civile in tema di vessatorietà della clausola contrattuale che prevede tale onere in capo al cliente non incide sulla legittimità dell'accertamento compiuto dall'Agcm attesa la diversità tra le due fattispecie, clausole vessatorie da una parte, pratica commerciale scorretta dall'altra. D'altronde, va tenuto presente che l'accertamento del Tribunale di Roma (sulla base di una normativa ormai superata) è di natura preventivo ed astratto: conseguentemente, in tali termini, effettivamente potrebbe non risultare vessatoria una clausola che imponga di denunciare entro sette giorni la sussistenza del *vizio evidente*; nondimeno, va rilevato come la concreta rigida interpretazione seguita dal professionista evidenzia in maniera manifesta la scorrettezza della pratica. Difatti, l'Autorità ha dimostrato in maniera chiara come la riqualificazione di molti reclami in lamentele inerenti a vizi evidenti abbia privato i consumatori della possibilità di ottenere il soddisfacimento dei loro diritti legislativamente riconosciuti dal codice del consumo.

30. Analoghe riflessioni valgono per il diritto di recesso. Anche per tali ipotesi, infatti, la contestazione dell'Agcm non afferisce all'astratta previsione della clausola inerente al recesso, quanto alla concreta *messa in opera* della stessa: a tal fine, va ricordato come l'art. 59 cod. cons. escluda il diritto di recesso nelle ipotesi di acquisto *online* di un prodotto *personalizzato*. Orbene, dagli elementi raccolti durante l'istruttoria è emerso come il professionista abbia spesso qualificato come *personalizzati* anche acquisti da catalogo, ossia standardizzati, con la conseguente esclusione del diritto di recesso, in manifesto contrasto con le disposizioni del codice del consumo.

31. Contro tale contestazione, parte ricorrente si limita ad osservare come i prodotti personalizzati venissero classificati come «*a riferimento*» e quindi legittimamente esclusi dalla possibilità di esercitare il diritto di recesso: tuttavia tale argomentazione non convince. Difatti, è evidente l'inversione prospettica tentata dalla difesa della ricorrente, segnalando la legittimità di alcuni casi di diniego del diritto di recesso: nondimeno, la contestazione dell'Agcm afferisce a quei prodotti *non personalizzati* ma ciononostante qualificati come «*a riferimento*»; su questi ultimi, sostanzialmente, la difesa non prende posizione.

32. Quanto poi all'elemento soggettivo dell'illecito, va osservato, in termini generali, che nel caso di sanzioni amministrative irrogate dall'Agcm la colpa è presunta, spettando all'impresa dimostrare di aver operato con la dovuta diligenza (cfr. Tar Lazio, sez. I, 14 giugno 2024, n. 12069; principio

pacifico anche nella giurisprudenza ordinaria, v. Cass., sez. II, 9 marzo 2020, n. 6625, in tema di provvedimenti della Banca d'Italia): circostanza che non ricorre nel caso in esame. Peraltro, è indiscusso che l'azienda abbia adottato volontariamente una particolare politica commerciale per qualificare gli ordini: è chiaro, quindi che si tratta di una condotta imperita ed imprudente foriera di potenziali danni per il consumatore e, quindi, integrante sicuramente gli estremi dell'azione colposa.

33. Va poi aggiunto che sulla contestazione inerente al diritto di recesso parte ricorrente formula anche una censura procedimentale, evidenziando come tale circostanza non sarebbe stata indicata nella comunicazione di avvio del procedimento: nondimeno, la denunciata violazione del diritto di difesa non appare sussistente.

34. A ben vedere, infatti, l'Autorità già in sede di avvio dell'istruttoria ha ipotizzato la frapposizione di ostacoli, da parte del professionista, al diritto di recesso (v. punto 6 della comunicazione di avvio del procedimento); naturalmente, solo *dopo* l'esecuzione dell'attività ispettiva e l'acquisizione della documentazione interna i funzionari hanno avuto evidenza della correttezza dell'assunto accusatorio, nonché la prova delle peculiarità modalità (descritte nei paragrafi precedenti) per mezzo delle quali il diritto di recesso è stato limitato. Appare chiaro, quindi, come nessuna violazione procedimentale sia stata compiuta, bensì unicamente una precisazione della contestazione alla luce dell'istruttoria: d'altronde, escludere tale possibilità svuoterebbe di significato ed utilità lo stesso procedimento istruttorio (cfr. Cons. Stato, sez. VI, 30 novembre 2020, n. 7566).

35. Viepiù, va precisato come la circostanza emersa durante l'istruttoria sia stata comunque compiutamente esposta nella comunicazione delle risultanze istruttorie, a seguito della quale il professionista ha comunque avuto modo di controdedurre per iscritto, risultando in tal guisa pienamente garantito il contraddittorio procedimentale: d'altronde, in tale sede (v. pag. 22 della memoria finale versata agli atti del procedimento) la società non ha allegato alcun tipo di lesione del diritto di difesa, né chiesto un supplemento d'istruttoria al fine di produrre elementi a discarico, sicché risulta manifestamente strumentale la denunciata lesione del diritto di difesa. Difatti, solo in sede processuale è stata denunciata (in astratto) l'impossibilità di formulare impegni su tale profilo: orbene, va osservato come, al di là della valutazione della tempestività nella presentazione degli impegni, tale richiesta avrebbe dovuto essere presentata nel procedimento, non essendo il giudizio amministrativo finalizzato a valutare l'opportunità (bensì solo la legittimità) della decisione di accoglimento (o di rigetto) degli impegni.

36. Passando alla gestione dell'assistenza *post* vendita, oltre a richiamare le riflessioni sinora spese sulla scarsa tutela delle legittime pretese dei consumatori (sia in tema di garanzia, sia sul recesso), va rilevato come parte ricorrente si limiti ad evidenziare il notevole sforzo organizzativo, nonché l'implementazione di misure volte a rispondere in maniera ancor più rapida e precisa alle esigenze

dei clienti: orbene, tali pur lodevoli iniziative non appaiono però infirmare la valutazione dell'Autorità che ha ampiamente evidenziato, da un lato, l'enorme flusso di reclami (oltre mezzo milione, dato sicuramente indicativo, nonostante rappresenterebbe – secondo l'esponente – circa il 15% del totale degli ordinativi) e, dall'altro, le modalità poco incisive e dilatorie di gestione delle richieste (oltre 150.000 solo i solleciti). In altre parole, la complessiva attività dell'assistenza *post* vendita non appare idonea a garantire i diritti che il codice del consumo riconosce al consumatore: conseguentemente, è lo stesso *customer care* a rappresentare un ostacolo all'esercizio dei diritti e ad evidenziare una negligenza del professionista.

37. Esaurito l'esame congiunto dei primi quattro motivi, va osservato come con l'ultima doglianza viene lamentata la sproporzione della sanzione.

38. Anche tale censura va rigettata.

39. In primo luogo, va evidenziato come l'Agcm abbia correttamente individuato, quale base di calcolo per la quantificazione dell'importo da irrogare, la dimensione economica del professionista, facendo riferimento ai ricavi conseguiti, atteso che la sanzione deve presentarsi proporzionata ed efficace, tenuto conto della necessaria finalità deterrente (in termini, Tar Lazio, sez. I, 18 luglio 2022, n. 10148).

40. Quanto poi alla gravità della violazione, va rilevato come essa è sicuramente da riferire sia al numero di consumatori lesi, sia alla durata temporale dell'illecito: quanto alla prima circostanza, essa è stata legittimamente desunta sia dal numero di segnalazioni, sia dalle recensioni negative rilasciate su un sito specializzato (sul punto irrilevante è il punteggio riportato da un concorrente, atteso che le recensioni non sono prova dell'illecito, ma solo elemento indiziario); in relazione alla seconda, invece, l'Autorità ha valorizzato il miglioramento della *performance* della società. Tuttavia, quest'ultimo rilievo non postula in alcun modo un giudizio di correttezza dell'operato aziendale nell'anno 2022: difatti, l'istruttoria (e poi il provvedimento) risulta incentrata sui fatti segnalati dai consumatori i quali fanno riferimento a condotte poste in essere dal 2023 in poi.

41. Viepiù, l'Autorità ha altresì applicato una circostanza attenuante relativa alla presenza di perdite nell'ultimo esercizio, riducendo del 20% la sanzione in concreto comminata. Viceversa, il *turnover* del personale non appare circostanza che possa legittimare un'attenuazione della responsabilità: premesso che l'allegato frequente ricambio appare comunque imputabile alla società (secondo l'*id quod plerumque accidit* pochi dipendenti abbandonano un piacevole posto di lavoro), va osservato come si tratta di ulteriore prova della negligenza della ricorrente che non impiegava personale correttamente formato e con la professionalità necessaria per la gestione del delicato servizio *post* vendita. In altre parole, osservando la fattispecie da altra prospettiva, si conferma la

valutazione dell'Autorità che, nel provvedimento, ha evidenziato proprio la scarsa diligenza del professionista nel campo dell'assistenza *post* vendita.

42. In conclusione, appaiono pienamente rispettati i parametri che guidano l'azione amministrativa giungendo ad una sanzione pari ad una frazione infinitesimale (poco sopra lo 0,2%) dei ricavi conseguiti nell'anno di riferimento.

43. Alla luce della complessiva infondatezza di tutti i motivi, il ricorso è definitivamente respinto.

44. Le spese seguono la soccombenza nei confronti dell'Autorità, mentre possono essere compensate nei confronti delle altre parti.

P.Q.M.

Il Tribunale Amministrativo Regionale per il Lazio (Sezione Prima), definitivamente pronunciando sul ricorso, come in epigrafe proposto, lo rigetta.

Condanna parte ricorrente alla rifusione delle spese di lite in favore dell'Autorità resistente che liquida in complessivi € 3.000,00 e compensa le spese nei confronti delle associazioni intervenute.

Ordina che la presente sentenza sia eseguita dall'autorità amministrativa.

Così deciso in Roma nella camera di consiglio del giorno 5 febbraio 2025 con l'intervento dei magistrati:

Francesca Petrucciani, Presidente FF

Angelo Fanizza, Consigliere

Matthias Viggiano, Referendario, Estensore