

Continuano i guai per Pneumaticone. [Dopo il servizio di Striscia la Notizia](#) in cui veniva denunciata la mancata evasione degli ordini e l'assenza dei rimborsi, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha segnalato l'azienda per pratiche commerciali scorrette.

Nel bollettino 15/2020 del 14/04/2020, l'AGCM dispone che Pneumaticone sospenda provvisoriamente ogni attività diretta alla promozione e vendita di prodotti che non sono realmente disponibili e non possono essere consegnati entro il termine indicato per la consegna.

L'AGCM è intervenuta dopo numerose segnalazioni pervenute a partire dal mese di giugno 2019, sia da parte di consumatori che di loro associazioni rappresentative (Federconsumatori).

Da queste e dalla documentazione acquisita d'ufficio, risulta che la società Pneumaticone 2016 S.L. abbia posto in essere pratiche commerciali scorrette, nell'ambito dell'offerta di prodotti attraverso il proprio sito, consistenti nella **diffusione di informazioni ingannevoli e omissive, nella mancata consegna dei prodotti acquistati e pagati dai consumatori al momento dell'ordine nonché nell'omissione del rimborso del corrispettivo versato a seguito dell'annullamento dell'ordine o dell'esercizio del diritto di recesso.**

In particolare, Pneumaticone avrebbe diffuso informazioni non veritiere circa la disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita sul proprio sito internet, avrebbe opposto ostacoli di varia natura all'esercizio dei diritti contrattuali da parte dei consumatori, nonché violato alcune disposizioni a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza, con specifico riferimento al diritto di recesso e agli obblighi informativi in tema di risoluzione extra-giudiziale delle controversie.

Inoltre, alcuni consumatori segnalano la difficoltà di contattare telefonicamente la società, nonché la mancata risposta alle richieste di informazioni, inviate per e-mail al fine di conoscere lo stato della spedizione del proprio ordine.

Dalla documentazione acquisita emerge che Pneumaticone, quando risponde, invia comunicazioni evasive nelle quali rassicura i consumatori circa l'imminente evasione degli ordini, dall'altro lato, omette la restituzione ai consumatori del prezzo pagato nonostante specifica richiesta di annullamento e/o rimborso e/o esercizio del diritto di recesso. Questo anche a distanza di mesi dalla ricezione dell'ordine del prodotto indisponibile e della richiesta di rimborso. In alcuni casi, lo stato dell'ordine dei consumatori, pur in assenza di consegna del prodotto, risulta come "chiuso", lasciando presumere che sia andato a buon

fine, laddove l'acquirente non ha ancora ricevuto la restituzione dell'importo già pagato per il prodotto non consegnato.

La descritta condotta sembra, secondo AGCM, costituire l'effetto del *modus operandi* adottato dall'azienda, che ricorre al dropshipping, ossia un processo di vendita in base al quale il venditore si attiva per procurarsi il bene soltanto dopo aver ricevuto l'ordine di acquisto da parte dei consumatori, come espressamente indicato nelle proprie condizioni generali di contratto pubblicato sul sito aziendale.

L'AGCM segnala anche che, da verifiche effettuate sul sito internet, risulta che Pneumaticone ha adottato previsioni contrarie a quanto è normativamente previsto dal Codice del Consumo in merito al diritto di recesso nei contratti stipulati con i consumatori e agli obblighi informativi precontrattuali gravanti sul professionista nel caso di contratti negoziati a distanza, con specifico riguardo alle modalità di comunicazione della volontà di recedere dal contratto (circoscritte alla raccomandata con ricevuta di ritorno), all'applicazione di costi in caso di recesso, alla mancata disponibilità del modulo tipo per l'esercizio di tale diritto e all'assenza del link alla piattaforma per la risoluzione extra-giudiziale delle controversie.

A seguito della comunicazione di avvio del 14 febbraio 2020, con riferimento al procedimento cautelare, Pneumaticone 2016 S.L. ha depositato **due note**, pervenute, rispettivamente, in data 18 e 26 febbraio 2020. Con la comunicazione inviata in data 26 febbraio 2020, successivamente all'esercizio del diritto di accesso agli atti, Pneumaticone ha trasmesso la dichiarazione dei redditi 2018, un documento contenente "una situazione 2019-2020 in excel" e un prospetto dei singoli clienti che hanno chiesto l'intervento dell'Autorità e che, a suo dire, sarebbero stati rimborsati.

Dall'esame del documento contenente "una situazione 2019-2020 in excel", emerge che Pneumaticone, nell'arco di tredici mesi - dal gennaio 2019 al gennaio 2020 - ha ricevuto complessivamente **[50.000-100.000] ordini** ( i dati non sono precisi in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni, ndr) andati a buon fine, ossia effettivamente pagati dai consumatori, a fronte dei quali ha effettuato un numero ben inferiore di spedizioni, che hanno dato luogo in totale a **[30.000-50.000] consegne**, peraltro realizzate con tempistiche in media quasi sempre non rispettose del termine reclamizzato di 15 giorni lavorativi, soprattutto nei mesi di dicembre 2019 e gennaio 2020 (allorquando i tempi medi di consegna si attestano sui 25-35 giorni lavorativi).

In sostanza, scrive l'AGCM, dai dati prodotti dallo stesso Pneumaticone trova esplicita conferma la **mancata consegna** da parte di Pneumaticone 2016 S.L., nell'arco temporale di

circa 1 anno, **di un elevatissimo numero di ordini ([10.000-30.000]), corrispondente a ben 1/3 dei prodotti acquistati on line e pagati anticipatamente dai consumatori.** I dati forniti peraltro evidenziano un significativo incremento della percentuale di mancate consegne negli ultimi mesi, pari, rispettivamente, al 50% nel mese di novembre 2019, al 74% nel mese di dicembre 2019 e al 63% nel mese di gennaio 2020.

Infine, proprio con riferimento alla mancata consegna dei prodotti acquistati on line dai consumatori negli ultimi mesi, Pneumaticone ha dichiarato di non aver ancora dato seguito a un elevato numero di richieste di rimborso, pari a [300-500], e di aver rimborsato gli altri consumatori con tempistiche di circa 30 giorni solari, diversamente da quanto previsto dal Codice del Consumo.

L'AGCM ha quindi disposto che Pneumaticone sospenda provvisoriamente ogni attività diretta alla promozione e vendita di prodotti che non sono realmente disponibili e non possono essere consegnati entro il termine indicato per la consegna. L'azienda deve comunicare all'Autorità l'avvenuta esecuzione del provvedimento di sospensione e le relative modalità entro **dieci giorni** dal suo ricevimento, inviando una relazione dettagliata nella quale siano illustrate le misure adottate.

In caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applicherà la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il documento integrale dell'AGCM è disponibile [CLICCANDO QUI](#)

© riproduzione riservata pubblicato il 16 / 04 / 2020