



UNC
CONSUMATORI.IT

ANTITRUST: aperto procedimento su Leroy Merlin dopo nostra denuncia

15 Febbraio 2021

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

Vittoria dell'Unione Nazionale Consumatori. Chi vende on line deve rispondere al telefono e inviare email non standard.

Roma, 15 febbraio 2020 - Prima vittoria dell'Unione Nazionale Consumatori contro Leroy Merlin. L'Antitrust, infatti, ha pubblicato ora nel Bollettino settimanale l'apertura del procedimento a seguito della segnalazione dell'associazione, unica segnalante, effettuata dopo che numerosi consumatori avevano denunciato problemi per le consegne e mancati rimborsi durante l'emergenza Covid.

"L'Antitrust ha finora confermato in pieno le nostre tesi, avviando il procedimento. Chi vende on line deve consegnare la merce nei tempi promessi e non assicurare la consegna in quattro giorni se, per via dell'emergenza Covid, non è poi in grado di rispettarli. Inoltre, deve anche saper gestire i reclami degli utenti, fornire un'adeguata assistenza postvendita, rispondere al telefono, dare risposte via email mirate e specifiche, non a casaccio uguali per tutti, e, soprattutto, rimborsare i clienti che non hanno ricevuto la merce" afferma Massimiliano Dona, presidente dell'Unione Nazionale Consumatori.

Come conferma l'Antitrust, *"non risulta che il professionista abbia informato consumatori, attraverso il proprio sito e prima che questi effettuassero i loro acquisti, in merito alla possibilità di eventuali ritardi o altri disservizi in ragione dell'emergenza sanitaria in corso, limitandosi a disattendere sistematicamente la data di consegna inizialmente indicata agli acquirenti online"*.

Inoltre, Leroy Merlin *"risultava irraggiungibile telefonicamente"* e ai reclami rispondeva spesso con *"comunicazioni e-mail dal contenuto standardizzato o contraddittorio"*.

Ma per l'Antitrust, la ritardata e/o mancata consegna dei prodotti potrebbe *"configurare fattispecie di pratiche commerciali ingannevoli ed aggressive"*. Anche le indicazioni relative ai termini di consegna messe sul sito internet dell'azienda o l'omessa informazioni circa i possibili ritardi potrebbero *"rilevare sotto il profilo della possibile ingannevolezza, ai sensi dell'articolo 22 del Codice del Consumo"*.

Quanto alla mancata o inadeguata assistenza postvendita, l'aver costretto i consumatori *“a reiterati ed estenuanti tentativi di contatto e solleciti (...), fornire riscontri generici o standard (...), non dar corso alle legittime richieste di rimborso (...) potrebbe configurare una distinta condotta aggressiva, rilevante ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo”*.

“La ciliegina sulla torta, è che per l'Antitrust l'emergenza sanitaria non è un'attenuante per chi vende online, ma una sorta di aggravante, vista la limitazione negli spostamenti dei consumatori” conclude Dona.

Per l'Antitrust, infatti, un'azienda leader del proprio settore, avrebbe dovuto usare *“la diligenza professionale a cui sarebbe tenuta (...) in occasione delle circostanze contingenti derivanti dall'emergenza sanitaria in corso a causa della quale, per un certo periodo, i consumatori sono stati fortemente limitati negli spostamenti e la modalità di acquisto online risultava più sicura e meno disagiata”*.