Autorità garante

della concorrenza e del mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 novembre 2026;

SENTITO il Relatore, Presidente Saverio Valentino;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo");

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

VISTA la comunicazione del 15 aprile 2026[1], con cui è stato avviato il procedimento PS13069 nei confronti delle società Vorwerk Italia s.a.s. e Vorwerk Management S.r.l.;

VISTA la comunicazione del 23 giugno 2026[2], con cui è stato esteso il procedimento PS13069 nei confronti delle società Vorwerk SE & CO. KG., Vorwerk & Co. Zehn GmbH. e Neato Robotics Europe GmbH.;

VISTA la propria decisione del 14 luglio 2026[3] con la quale è stato prorogato il termine di conclusione del procedimento al 23 dicembre 2026, in considerazione della estensione soggettiva del procedimento;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 27 luglio 2026[4], con la quale le società Neato Robotics Europe GmbH., Vorwerk & Co. Zehn GmbH. e Vorwerk SE & Co. KG congiuntamente a Vorwerk Italia s.a.s. e Vorwerk

[1] Cfr. Doc. n. 25.
[2] Cfr. Doc. n. 75.
[3] Cfr. Doc. n. 79.
[4] Cfr. Doc. n. 82.

Management S.r.l., (di seguito, tutti insieme individuati come le "Società" o i "Professionisti") hanno presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'art. 10 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Vorwerk Italia s.a.s. (C.F. 00793630153), (di seguito, "Vorwerk") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. *b)*, del Codice del consumo, è attiva nella produzione e commercializzazione, anche *on line*, di elettrodomestici ed articoli per la casa di ogni genere.

2. Vorwerk Management S.r.l., (C.F. 06128780969) (di seguito, "VMI"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. *b)*, del Codice del consumo, socio accomandatario della società Vorwerk Italia.

3. Neato Robotics Europe GmbH, (di seguito, "Neato"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. *b)*, del Codice del consumo, soggetto che ha commercializzato il robot aspirapolvere Neato.

4. Vorwerk SE & Co. KG, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b)*, del Codice del consumo.

5. Vorwerk & Co. Zehn GmbH, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. *b)*, del Codice del consumo.

6. Le associazioni di consumatori Altroconsumo, Codacons e Codici in qualità di intervenienti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

7. Il procedimento concerne la condotta dei Professionisti consistente nella interruzione dei sistemi *software* del robot aspirapolvere Neato (di seguito,

anche il "Prodotto") che ha fatto venire meno tutte le funzionalità *cloud* dell'apparecchio, rendendolo, di fatto, pressoché inutilizzabile.

8. Nella comunicazione di avvio del procedimento, era stato rappresentato che tale condotta fosse potenzialmente idonea a determinare una modifica sostanziale della natura, delle caratteristiche essenziali e del valore del Prodotto.

9. Inoltre, veniva ipotizzato che tale condotta potesse realizzare un indebito condizionamento dei consumatori coinvolti, ostacolandoli nella fruizione dei robot già acquistati e costringendoli alla dismissione del Prodotto.

10. In sede di avvio veniva, infine, contestato che la condotta potesse risultare contraria alla diligenza professionale, nella misura in cui, a fronte di tutto ciò, non risultava essere stata prevista alcuna misura compensativa in favore dei consumatori.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

11. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 15 aprile 2026[5], è stato avviato il procedimento PS13069 nei confronti delle società Vorwerk Italia s.a.s. e Vorwerk Management S.r.l.

12. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata una richiesta di informazioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento.

13. In data 22 aprile 2026 si è svolto un accertamento ispettivo presso le sedi delle società Vorwerk Italia s.a.s. e Vorwerk Management S.r.l.[6]

14. In data 27 aprile 2026[7], è pervenuta l'istanza di partecipazione al procedimento da parte dell'associazione di consumatori Codacons, accolta in data 28 aprile 2026 con comunicazione inviata, in pari data, anche alle altre parti del procedimento[8].

[5] Cfr. Doc. n. 26.
[6] Cfr. Doc. n. 56.
[7] Cfr. Doc. n. 36.
[8] Cfr. Doc. n. 39 e 41.

15. In data 27 aprile 2026[9], è pervenuta l'istanza di partecipazione al procedimento da parte dell'associazione di consumatori Altroconsumo, accolta in data 28 aprile 2026 e comunicata in pari data anche alle altre parti del procedimento[10].

16. In data 13 maggio 2026[11], è pervenuta l'istanza di partecipazione al procedimento da parte dell'associazione di consumatori Codici, accolta in pari data e comunicata anche alle altre parti del procedimento[12].

17. Le società Vorwerk Italia s.a.s. e Vorwerk Management S.r.l. hanno avuto accesso agli atti del procedimento in data 28 aprile, 8 giugno, 17 e 22 settembre 2026[13] .

18. In data 19 maggio 2026, si è svolto un accertamento ispettivo presso gli uffici della società Vorwerk Digitalia S.r.l., come soggetto terzo comunque in possesso di elementi utili all'accertamento della condotta oggetto del procedimento.

19. In data 21 maggio 2026[14], le società Vorwerk Italia s.a.s. e Vorwerk Management S.r.l. hanno depositato la propria memoria difensiva e contestualmente hanno fornito risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

20. In data 28 maggio 2026, si è svolta l'audizione delle società Vorwerk S.a.s. e Vorwerk Management S.r.l.[15]

21. In data 8 giugno 2026[16] le società Vorwerk S.a.s. e Vorwerk Management S.r.l. hanno presentato una prima proposta di impegni.

22. In data 23 giugno 2026[17], è stata comunicata l'estensione soggettiva del procedimento PS13069 nei confronti delle società Vorwerk Se & Co. Kg., Vorwerk & Co. Zehn GmbH. e Neato Robotics Europe GmbH.

23. In data 1° luglio 2026, si è svolta l'audizione delle società Vorwerk SE & Co. KG, Vorwerk & Co. Zehn GmbH e Neato Robotics Europe GmbH[18].

24. In data 27 luglio 2026[19], i Professionisti hanno presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento.

---

[9] Cfr. Doc. n. 37 e 42.
[10] Cfr. Doc. n. 41.
[11] Cfr. Doc. n. 47.
[12] Cfr. Doc. n. 54.
[13] Cfr. Doc. n. 44 e 94.
[14] Cfr. Doc. n. 12.
[15] Cfr. Doc. n. 69.
[16] Cfr. Doc. n. 68.
[17] Cfr. Doc. n. 75.
[18] Cfr. Doc. n. 78.
[19] Cfr. Doc. n. 82.

25. In data 27 agosto 2026[20], è stata comunicata alle Parti la chiusura della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento.

26. Le società Vorwerk Se & Co. Kg., Vorwerk & Co. Zehn GmbH. e Neato Robotics Europe GmbH hanno avuto accesso agli atti del procedimento in data 17 settembre 2026[21].

III.2. Gli impegni del Professionista

27. Con comunicazione pervenuta in data 27 luglio 2026[22], i Professionisti hanno presentato la seguente proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento:

> **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.
>
> **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 proposta di impegni e (b) ne facciano richiesta **entro 4 mesi** dalla completa esecuzione delle misure comunicative previste dall'Impegno I.1.

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, realizzati prima del 2022 ("robot Neato di prima generazione") e i modelli D8, D9, D10, realizzati 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 1° ottobre 2020;
>
> • restituire il proprio robot Neato non danneggiato, fatta eccezione per l'usura compatibile con il normale utilizzo del Prodotto, fornendo altresì i

[20] Cfr. Doc. n. 88.
[21] Cfr. Doc. n. 93.
[22] Cfr. Doc. n. 82.

propri recapiti.

A fronte dei suddetti adempimenti, il consumatore riceverà un voucher Vorwerk del valore di 500 euro, 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 euro. 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[23], 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.1 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 proposta di impegni:

- 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. Si tratta in particolare di *[omissis]**;*

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

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza

- alle agenzie di stampa *[omissis];*
- *[omissis]*.

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[24].

II. Comunicazione diretta ai distributori

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

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*"[25].

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".

Tempistiche di implementazione degli Impegni

Impegno I: quattro mesi dalla completa esecuzione delle misure comunicative previste dall'impegno I.1.

---

o di segretezza delle informazioni.

[24] Cfr. doc n. 110 trasmissione del testo del Comunicato.

[25] Cfr. doc n. 110 con il quale i Professionisti chiariscono che "*L'impegno III deve essere inteso come impegno ad assicurare per almeno 10 anni dalla fornitura del prodotto i servizi digitali e gli aggiornamenti di sicurezza*".

Impegno I.1: le Società predisporranno un comunicato che sarà diffuso entro 72 ore dalla notifica del provvedimento di accettazione della proposta di impegni.

Impegno II: al momento della presentazione del formulario, i Professionisti hanno dichiarato di averlo già attuato in Italia, mediante l'invio della comunicazione ai distributori, prospettando di attuarlo a livello UE nelle settimane successive.

Impegno III: sarà attuato mediante la pubblicazione di nuove condizioni generali di contratto entro 90 giorni dalla notifica del provvedimento di accettazione della proposta di impegni. Tali previsioni 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.

IV. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

28. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dai Professionisti, valutata la loro ammissibilità, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio del 15 aprile 2026.

29. Su di un piano generale, si osserva che le misure proposte tengono conto di tutti i profili oggetto dell'istruttoria e appaiono risolutive delle criticità determinate nei confronti dei consumatori, offrendo una misura compensativa connessa alla cessazione delle funzioni *cloud* dell'elettrodomestico. A tale riguardo, rileva che le misure proposte presentano un beneficio in termini economici per i consumatori non direttamente ottenibile con un eventuale provvedimento sanzionatorio.

30. Assume inoltre particolare rilievo - in termini di *quid pluris* - la portata degli impegni proposti, riguardando tutti i consumatori europei interessati dalla condotta sopra descritta.

31. Peraltro, gli impegni proposti hanno il pregio di portare ad effettiva conoscenza di tutti i consumatori la limitata capacità di funzionamento dell'apparecchio nonché di soddisfare e compensare in larga misura i consumatori possessori dei robot Neato. Infine, le misure garantiscono che la commercializzazione del Prodotto, le cui funzionalità *cloud* sono ormai state disattivate, sia interrotta anche da parte dei rivenditori terzi.

32. Nello specifico delle misure proposte, l'**Impegno I** prevede un programma di ristoro che consentirà, a tutti i clienti che hanno acquistato i robot Neato di seconda generazione dopo il 1° ottobre 2020, di sostituirli con un apparecchio Vorwerk "V7". Tale impegno costituisce una misura di ristoro efficace e determina un vantaggio concreto – di natura sostanzialmente compensativa – per i consumatori.

33. Anche la misura prevista per i possessori dei robot Neato di prima generazione (corrispondente a un voucher del valore di 500 euro, utilizzabile per le tipologie di acquisto sopra specificate) risulta avere valenza equitativa, in considerazione del minor valore originario del prodotto e in considerazione del grado di obsolescenza di tali apparecchi, che i Professionisti hanno peraltro dichiarato essere fuori produzione dal 2022.

34. Rileva altresì il tipo di documentazione la cui presentazione è richiesta ai consumatori per beneficiare delle misure di sostituzione. Ne viene, infatti, ammessa ogni tipologia purché sia idonea a dimostrare l'acquisto del prodotto (fatture, estratti conto, account Amazon); ciò rende agevoli le modalità di richiesta del riconoscimento delle misure di ristoro.

35. Con riguardo alle modalità di comunicazione adottate per consentire ai consumatori anche di altri paesi dell'Unione europea di accedere alle misure di compensazione, risultano idonee ed efficaci al fine di raggiungere tutti i consumatori possessori degli apparecchi ancora funzionanti.

36. Di notevole rilievo, infatti, sono le misure volte a garantire la massima diffusione possibile delle informazioni relative al predetto programma di ristoro, così da consentire a tutti i consumatori interessati nell'UE di potervi accedere. Le Società si sono impegnate a diffondere un comunicato – esaustivo nei suoi contenuti ed entro 72 ore dalla notifica del provvedimento di accettazione impegni – non solo sui loro siti, ma anche direttamente 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*, nonché alle principali associazioni di consumatori paneuropee o stabilite nei principali paesi dell'Unione e, infine, alle agenzie di stampa (nello specifico, *[omissis]*[26]). Il testo del comunicato stampa sarà previamente trasmesso all'Autorità per la verifica della rispondenza ai contenuti prospettati con la proposta di impegni.

37. Anche l'**Impegno II** risulta essere idoneo ed efficace per risolvere le criticità ipotizzate in sede avvio, tenuto conto che le misure informative

[26] *[omissis].*

diffuse presso i distributori potranno minimizzare il rischio di una perdurante commercializzazione del Prodotto.

38. L'invio di una comunicazione a tutti i rivenditori, volta a richiedere conferma che non stiano commercializzando il robot Neato con servizi *cloud* non più disponibili e intimando loro, in caso contrario, di adottare le misure necessarie per interrompere immediatamente tale condotta, risulta in grado di dare una informativa effettiva al mercato in relazione alla limitata funzionalità dei robot Neato. Tale comunicazione dovrebbe avere l'effetto di fare interrompere la promozione e commercializzazione del Prodotto, in considerazione della ridotta operatività delle dotazioni offerte. Peraltro, tale misura risulta essere già stata adottata dai Professionisti anche prima dell'adozione di accettazione degli impegni, a dimostrazione della diligenza adottata per rimuovere gli effetti della condotta posta in essere e contestata in sede di avvio.

39. L'**Impegno III** è rivolto ai possessori del prodotto Folletto VR7 e presenta un rilevante profilo informativo e integrativo in termini di garanzia. Infatti, con tale impegno, le Società portano a conoscenza dei consumatori le caratteristiche e le specifiche informatiche dell'aspirapolvere, con particolare riferimento alla durata media di vita di tale tipologia di prodotto, in ragione della evoluzione tecnologica dei servizi. Inoltre, l'impegno contempla una presa in carico delle applicazioni software del prodotto per dieci anni, garantendo per tutto il periodo in questione la conformità dei servizi digitali e degli aggiornamenti di sicurezza. Tale impegno, pertanto, è idoneo ad assicurare la continuità del servizio *cloud* dei robot aspirapolvere "VR7" venduti in tutta Europa per dieci anni dalla data dell'acquisto, prevenendo il verificarsi di condotte analoghe a quella oggetto della presente istruttoria.

40. In conclusione, gli impegni in argomento, nel loro complesso, sono idonei a risolvere le criticità rilevate in sede di avvio dell'istruttoria. Le misure, infatti, offrono un significativo beneficio economico e numerosi vantaggi per i consumatori anche di altri paesi dell'Unione europea, garantendo altresì la conformità dei servizi digitali e degli aggiornamenti di sicurezza del prodotto "VR7" per un periodo notevolmente esteso. Di ciò, peraltro, i consumatori saranno resi adeguatamente edotti, grazie alle rilevanti misure informative previste.

41. Alla luce delle suesposte considerazioni e dei termini per la loro attuazione, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle Società, nei termini sopra indicati, siano a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società Neato Robotics Europe GmbH., Vorwerk & Co. Zehn GmbH. e Vorwerk sulle SE & Co. KG congiuntamente a Vorwerk Italia s.a.s. e Vorwerk Management S.r.l.,

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti delle società Neato Robotics Europe GmbH., Vorwerk & Co. Zehn GmbH. e Vorwerk sulle SE & Co. KG congiuntamente a Vorwerk Italia s.a.s. e Vorwerk Management S.r.l., gli impegni dalle stesse presentati, come descritti nella dichiarazione allegata, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che le Società informino l'Autorità, con una relazione dettagliata, entro un mese dalla data di pubblicazione della presente delibera circa l'attuazione degli impegni II e III; che le Società con una relazione dettagliata, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione dell'Impegno I, entro centocinquanta giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera.

Ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) i Professionista non diano attuazione agli impegni assunti;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 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 presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE	IL PRESIDENTE
Serena Stella	*Saverio Valentino*