

N. R.G. 4286/2019

STUDIO LEGALE DEDONI



Via Tola, 21 – 09128 Cagliari
Tel. 070492891 – 0705927716
P.I. 02156290922
C.F. DDNDR64P30B745Y
www.studiolegalededoni.it



REPUBBLICA ITALIANA
IN NOME DEL POPOLO ITALIANO
TRIBUNALE ORDINARIO di MILANO
UNDICESIMA CIVILE

Il Tribunale, nella persona del GOP dott. Elisabetta Palo
ha pronunciato la seguente

SENTENZA

nella causa civile di I Grado iscritta al n. r.g. **4286/2019** promossa da:

XX (C.F. XXXXXXXXXXXX), con il patrocinio dell'avv. XXXXXXXXXXXXX e dell'avv. DEDONI ANDREA (DDNDR64P30B745Y) VIA TOLA, 21 09128 CAGLIARI; elettivamente domiciliato in VIA C. G. MERLO, 3 20122 MILANO presso il difensore avv. XXXXXXXXXXXXXXX

ATTORE/I

contro

XXXXXXXXXXXXXXXXX (C.F. XXXXXXXXXXXX), con il patrocinio dell'avv. XXXXXXXXXXXXXXX, elettivamente domiciliato in XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX presso il difensore avv. XXXXXXXXXXXXXXX

CONVENUTO/I

CONCLUSIONI

Per parte attrice:

“Voglia l'Ill.mo Tribunale adito, disattesa ogni contraria istanza, eccezione e deduzione, in accoglimento dei motivi sopra esposti:

1) Accertare l'esistenza di tutti i vizi e i difetti denunciati nel sito www.xxxxxxxxx.com realizzato dalla XXXXXXXX S.r.l. in adempimento degli obblighi contrattuali, per cui si chiede che si proceda alla riduzione proporzionale del corrispettivo pattuito oltre al risarcimento del danno;

2) per l'effetto, condannare la XXXXXX S.r.l., in persona dell'amministratore unico e legale rappresentante pro tempore, al pagamento della somma di € 33.393,50, a titolo di restituzione del corrispettivo versato, oltre al risarcimento di tutti i danni patiti e pertanto al pagamento in favore della XXXXXXXXXXX S.n.c. della somma di € 176.776,78 o di quella somma maggiore o minore ritenuta di giustizia, oltre agli interessi legali maturati fino alla domanda giudiziale e interessi al saggio previsto dalla



legislazione speciale relativa ai ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali ai sensi dell'art.1284 c.c. dalla domanda giudiziale fino al saldo effettivo;
3) rigettare tutte le avverse domande riconvenzionali in quanto infondate in fatto e in diritto;
4) con vittoria di spese e competenze del giudizio”.

Per parte convenuta:

Voglia, l'Ill.Mo giudice adito,

In via principale

1) Accertare e dichiarare che, per i motivi esposti in narrativa, XXXXXXXXX srl ha correttamente adempiuto alle prestazioni oggetto dei contratti E-Commerce XXXXXXXXXX del 10.06.16, Assistenza Shop Care e Hosting del 16.06.17, Evolutive www.xxxxxxxxxxxxxx.com del 18.07.17 (oltre che alle prestazioni oggetto degli ulteriori contratti Campagne di media Advertising Digitale del 30.06.2017 e Progetto Seo – XXXXXXXXX del 21.07.2017);

2) conseguentemente, rigettare le domande restitutorie e risarcitorie formulate da XXXXXXXXXX snc con l'atto di citazione notificato in data 03.01.2019, in quanto infondate in fatto e diritto;

In via riconvenzionale

3) Accertare e dichiarare che XXXXXXXXXXXX srl, con riferimento agli applicativi Trova prezzi e Criteo, nonché con riferimento all'integrazione con XXXXXXXXXX spa e alla gestione dei Marchi, ha posto in essere attività non ricomprese nei contratti in essere con XXXXXXXXXXXXXXXX snc, il cui corrispettivo può essere quantificato in complessivi € 48.000,00 oltre IVA e quindi in € 58.560,00;

4) conseguentemente, condannare XXXXXXXXXXXX snc, a corrispondere a titolo di corrispettivo per prestazioni eseguite e non dovute la complessiva somma di € 58.560,00, o quella diversa somma, maggiore o minore, che fosse accertata in corso di causa, oltre interessi legali e rivalutazione monetaria dalla domanda al saldo.

In ogni caso

5) Con vittoria di spese, diritti ed onorari di causa.

Concisa esposizione delle ragioni di fatto e di diritto della decisione

Con atto di citazione ritualmente notificato la XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX conveniva in giudizio dinanzi al Tribunale di Milano la XXXXXXXXXX S.r.l. deducendo che quanto da quest'ultima realizzato in relazione al contratto originario non solo non aveva condotto ai risultati sperati ma aveva pregiudicato gli interessi economici dell'attrice e procurato forti danni con evidente calo di fatturato e perdite di quote del mercato online. Allegava che, anche con riferimento al contratto "Evolutive", era stata costretta a denunciare una serie di inadempienze della controparte e che, quanto all'assistenza sistematica e Hosting, la XXXX non aveva posto in essere alcuna attività fino al 23 marzo



2017, pur avendo preteso il pagamento dei relativi canoni a far tempo dal giugno 2016 per complessivi € 7.777,50.

Computava in € 33.393,50, in considerazione dei vizi dell'opera, la riduzione da applicare al corrispettivo spettante alla convenuta, e già interamente pagato, e in € 176.776,78 il danno sofferto a causa delle lamentate inadempienze.

Chiedeva pertanto che, previa riduzione proporzionale del corrispettivo pattuito, la XXXXXXXXX S.r.l. fosse condannata a restituire l'importo di € 33.393,50 e a risarcire il danno nella misura di € 176.776,78, oltre interessi legali.

Costituendosi in giudizio, la convenuta contestava ogni avversario assunto, assumendo che con riferimento agli impegni contrattuali si era obbligata a svolgere al meglio determinate attività, cosa che aveva puntualmente fatto, ma non a garantire risultati specifici; che dunque nessuna inadempienza poteva comunque esserle contestata e che anzi, avendo svolto anche prestazioni non ricomprese nei contratti stipulati con l'attrice ("Trovaprezzi", "Criteo", XXXXXXXXX", "Marchi") la XXXXXXXXX doveva ritenersi tenuta al relativo pagamento.

Concludeva chiedendo il rigetto delle domande e, in via riconvenzionale, la condanna dell'attrice alla corresponsione dell'importo di € 48.000 oltre IVA, a titolo di corrispettivo per i lavori extracontrattuali svolti.

Assegnati i termini di cui all'art. 183 VI comma cpc, disposta CTU diretta a verificare se le prestazioni eseguite presentassero i vizi denunciati e, in caso di riconosciuta sussistenza dei vizi, gli elementi tecnici e di fatto, in ordine alla valutazione rimessa al giudice, in merito alla riconducibilità degli asseriti danni all'altrui inadempimento, all'udienza del 15 febbraio 2022 fissata per la precisazione delle conclusioni e tenuta secondo le modalità della trattazione scritta, sono stati assegnati i termini per il deposito delle difese conclusive e la causa è stata trattenuta in decisione; il relativo provvedimento risulta regolarmente comunicato alle parti il 15.02.2022.

Il Tribunale osserva che dai documenti dimessi risulta che la XXXXXXXXX ebbe a concludere nei mesi di giugno 2016, giugno 2017 e luglio 2017 vari contratti con la XXXXXX al fine di sostituire il proprio portale presente in internet e integrarne le funzioni così da conseguire "una maggior visibilità a livello nazionale, un aumento dei contatti e del traffico in rete e conquistare ulteriori porzioni del mercato nazionale e regionale nella vendita online" di parafarmaci, SOP ed OTC, dispositivi medici e farmaci omeopatici.

Il primo contratto, stipulato il 10 giugno 2016, aveva ad oggetto la sostituzione del portale esistente con previsione di varie attività (sviluppo del piano strategico / business plan, ottimizzazione dei motori di ricerca /search engine optimization, ecc.) con corrispettivo pattuito di € 133.000 oltre IVA.



Il secondo contratto veniva concluso un anno dopo, il 16 giugno 2017, per l'assistenza applicativa e sistemistica (assistenza shop care e hosting), cui seguiva l'accordo del 18 giugno 2017, denominato "Evolutive", per "migliorativa distribuzione ordini", al costo di € 15.000 oltre IVA.

Il 30 giugno 2017 veniva stipulato un contratto per la realizzazione di un piano di "advertising digitale" e infine, il 21.7.2017, veniva concluso un accordo ulteriore denominato "Progetto Seo - XXXXX XXXXX" sempre per attività di search engine optimization.

In premessa corre l'obbligo di rilevare che tutti i suddetti contratti rispondono all'interesse unitario dell'attrice di conseguire il nuovo portale *e-commerce*, ciò costituendo il motivo che ha indotto l'attrice a contrarre; che il primo contratto, stipulato il 10 giugno 2016, avente ad oggetto la sostituzione del portale esistente con previsione di varie attività (sviluppo del piano strategico / business plan, ottimizzazione dei motori di ricerca /search engine optimization, ecc.), va qualificato in termini di appalto d'opera avendo esso quale oggetto assolutamente prevalente la realizzazione, da parte della XXXXX, della "piattaforma *e-commerce*"; che le attività di assistenza e consulenza pattuite nei contratti stipulati successivamente tra le parti vanno qualificate in termini di appalto di servizi; che i contratti dedotti in giudizio, come si ricava dalle offerte di XXXXX (doc. 1-5 fasc. convenuta) sono contratti tra loro collegati, aventi complessivamente ad oggetto la realizzazione del portale in parola e servizi di assistenza e consulenza informatica relativi alla configurazione di personalizzazioni del sito.

Non può dunque accedersi alla tesi di parte convenuta volta a definire il rapporto contrattuale intercorso con controparte alla stregua di un mero contratto d'opera intellettuale/professionale, con conseguente esclusione dall'area della responsabilità contrattuale delle criticità evidenziate.

Tanto premesso, il Tribunale osserva che le valutazioni tecniche espresse dal CTU sono ineccepibili e non possono che essere condivise e fatte proprie dal giudice, atteso che sono state raggiunte con scrupoloso rispetto del contraddittorio, sulla base di documentazione ritualmente introdotta in causa ed in virtù di ragionamenti logici, corretti e condivisibili, privi di contraddizioni e congruamente motivati, anche rispetto alle osservazioni critiche sollevate dai CTP di parte.

Il CTU, prendendo le mosse dalle problematiche evidenziate dalla XXXX e premesso che, non essendo più online e disponibile il sito internet sviluppato dalla XXXXX, risultava impossibile verificare in maniera diretta la sussistenza tecnica dei vizi e dei difetti denunciati da parte attrice, forniva una valutazione tecnica "indiretta" dei vizi e difetti denunciati, utilizzando strumenti di diagnostica "online" che avevano registrato gli accessi e l'utilizzo di talune funzioni del sito nel periodo in cui lo stesso era rimasto attivo e, in relazione proprio a tali criticità ed agli impegni contrattualmente assunti dalla XXXX in ordine alle caratteristiche di cui il sito avrebbe dovuto essere dotato in ragione degli scopi previsti, ha



dettagliatamente spiegato, per ognuna delle suddette criticità, le ragioni per cui le stesse possono aver determinato la diminuzione di accessi al sito lamentata dall'attrice.

Segnatamente, il Consulente ha appurato il traffico in entrata al sito dai più noti motori di ricerca (c.d. Organic Search) e ha constatato che lo stesso ha subito una diminuzione di utenti, da una media di 1.200 circa al giorno a una media di circa 350 al giorno (inferiore di due terzi circa) proprio nel momento del lancio del nuovo sito (23 marzo 2017) da parte della XXXXX; ha confermato tale tendenza al ribasso verificando non solo SEMrush, strumento che acquisisce il posizionamento dei siti web e la relativa stima del volume di traffico dai motori di ricerca, ma anche il traffico in entrata "diretto", cioè il traffico proveniente da chi ha digitato direttamente l'URL del sito nella barra di ricerca, evidenziando, anche in questo caso, un brusco calo degli accessi, da circa 300 al giorno (in media) a circa 100 al giorno (in media e dopo qualche giorno di transizione dopo il 23 marzo 2017); ha rilevato che anche il numero di transizioni e di entrate nel sito, verificato con l'Analytics mediante il canale "Search Organic" ha rivelato un calo di circa due terzi nel momento del go-live del 23 marzo 2017 (cfr. allegato n. 09, punto c), trovando ulteriore conferma dalla verifica del crollo del posizionamento nei motori di ricerca delle "keywords" presenti in prima pagina (quindi con ricerche da parte degli utenti) prima e dopo l'uscita del nuovo sito in data 23.3.2017; ha evidenziato che tali mancate prestazioni hanno indotto ad applicare nel luglio 2017 un piano SEO correttivo (forse tardivo).

Ha ritenuto che il calo delle prestazioni, dimostrato tecnicamente, abbia comportato un mancato guadagno, da parte della XXXXX di complessivi € 151.206,52 (€ 87.310,70 per la riduzione del traffico organico e diretto; € 4.133,51 per il ritardo implementazione della funzione Trovaprezzi; € 2.602,77 per il ritardo implementazione della funzione Criteo; € 4.899,39 per il mancato funzionamento della cache; € 52.260,15 per il mancato caricamento di 4.000 su 27.000 prodotti XXXX), di cui "solo" € 81.026,46 ascrivibili alla XXXXX: € 72.758,92 (pari ai 5/6 del mancato guadagno dovuto alla riduzione del traffico organico e diretto); € 2.066,76 (pari al 50% del mancato guadagno dovuto al ritardo nell'implementazione della funzione Trovaprezzi); € 1.301,39 (pari al 50% del mancato guadagno per il ritardo nell'implementazione della funzione Criteo); € 4.899,39 per il mancato funzionamento della cache.

Orbene, ritiene il Tribunale che, alla luce di quanto fin qui esposto, e segnatamente:

a) delle conclusioni del CTU come sopra riportate, secondo cui il calo netto delle prestazioni costituisce una prova tecnica, benché indiretta, concreta delle problematiche che aveva il sito in rete nel periodo in cui è stato attivo;



b) del tenore del contratto del 10 giugno 2016 secondo cui lo scopo dell'incarico affidato alla XXXXX era quello di:

«Sostituire l'attuale portale www.xxxxxxxxxx.com mantenendone inalterate le funzioni attuali e in grado di implementarne di nuove in futuro, grazie all'adozione del codice Magento;

Sia integrato con l'API dell'attuale fornitore di logistica (XXXXXXX) e possa ricevere in più i codici di tracciamento delle spedizioni;

Sia in grado di importare i dati dai database dell'agenzia del farmaco, in modo da semplificare l'inserimento delle 35.000 referenze e la successiva modifica;

Consenta un aumento del traffico organico, attraverso un'apposita progettazione SEO;

Possa supportare correttamente delle campagne di paid advertising (opzionali) con lo scopo di guidare ulteriore traffico sul sito;

Possa integrarsi con il gestionale Zucchetti del cliente con un flusso di esportazione CSV» (cfr. Richieste del Cliente);

c) del comportamento tenuto dalle parti nella fase esecutiva dei contratti consistito, per ciò che qui rileva, nelle ripetute contestazioni da parte della committenza;

debba ritenersi la sussistenza di un inadempimento della società convenuta rispetto all'esecuzione dei contratti di cui si tratta e che l'attrice abbia offerto prova di un danno, causalmente connesso all'inadempimento di parte convenuta, per complessivi € 81.026,46 per danno patrimoniale da lucro cessante.

Né la difesa svolta dalla società convenuta, che ha allegato che la sezione denominata "Richieste del Cliente" (*pag.2 del contratto*) non determina il contenuto degli obblighi derivanti dal contratto di E-Commerce, poiché esso sarebbe precisato nelle successive sezioni denominate "Attività" (*pag. 3 del contratto*), spiega, né giustifica affatto come mai il sito - che XXXXX doveva configurare con i suoi tecnici e che avrebbe dovuto rispondere alle specifiche esigenze ed ai precisi scopi manifestati da controparte, sia nel corso degli incontri preliminari che in sede di stipula del contratto in parola - durante il periodo in cui è rimasto attivo abbia avuto il calo di prestazioni evidenziato dal CTU.

Neppure l'argomento della convenuta fondato sull'assunto che la committente ha dato mandato ad altre imprese per la fornitura di applicazioni che, una volta inserite nel sito, si sono rivelate non correttamente funzionanti, è idoneo a paralizzare la pretesa risarcitoria dell'attrice, trattandosi di allegazione priva di qualsiasi riscontro probatorio.

Sul punto la società convenuta non ha dedotto alcun capitolo di prova.

L'ulteriore argomento difensivo della XXXXX, fondato sui pareri positivi del cliente, del pari è inidoneo a mutare decisione.



Difatti, se tanto era l'entusiasmo del cliente per l'attività svolta dalla convenuta, non vi era ragione di contestarla.

In altre parole, la XXXXX non ha tenuto in alcuna considerazione le specifiche esigenze dell'attrice nell'esecuzione del contratto, posto che nonostante la committente avesse sin dagli incontri preliminari manifestato gli scopi per l'implementazione del sito, e nonostante l'appaltatore stesso avesse con la sua offerta recepito tali scopi, invece non ha mantenuto tale promessa, tanto giustificando la domanda di risarcimento del danno del presente giudizio.

In conclusione, la domanda risarcitoria è fondata per quanto di ragione e la società convenuta va condannata a pagare a favore della XXXXXXXXX, a titolo di risarcimento del danno da lucro cessante la somma di € 81.026,46, da rivalutarsi all'attualità, sulla quale andranno inoltre calcolati gli interessi al tasso legale in base all'insegnamento della Suprema Corte (v., per tutte, Cass.-sez.un. 17.2.95 n.1712), ovvero dal giorno dell'insorto credito nella sua originaria consistenza e via via sulla somma progressivamente incrementata per effetto della rivalutazione sino alla domanda, e al tasso di cui all'art. 1284, 4° comma, c.c. sino al saldo effettivo.

La società convenuta va altresì condannata a pagare all'attrice la somma di € 5.638,10 che la XXXXXXXXX ha versato per far fronte alle spese per gli investimenti pubblicitari su Google, trattandosi di somma non contestata e non avendo la convenuta provato l'esecuzione dei servizi di cui alle fatture poste in compensazione (fattura n. 203 del 2018 e fattura n. 287 del 2018).

L'attrice ha chiesto la condanna della convenuta al pagamento della somma di € 2.440,00 (fattura n.89/2018, doc. 2 fasc. attrice), per l'assistenza prestata dal dott. XXXXXXXXX in favore della XXXXXXXXX per risolvere le problematiche per l'integrazione del sito con il fornitore XXXXXXXXX S.p.a. Trattandosi di somma incontestata, va accolta la domanda risarcitoria e la convenuta deve essere condannata a pagare a favore della XXXXXXXXX la somma di € 2.440,00.

Non può invece essere riconosciuta all'attrice la somma di € 10.000,00 chiesta in compensazione per le ore di lavoro che i dipendenti della XXXXX avrebbero impiegato per "effettuare segnalazioni, monitoraggi del sito e mettere in comunicazione la XXXXX con le varie aziende terze (Criteo, Trovaprezzi e XXXXXXXXX) invece che dedicarsi alla gestione del sito internet", non avendo l'attrice fornito alcuna prova in ordine alla correttezza del conteggio del numero di ore in ipotesi dedicato, né del corrispettivo richiesto.

Né sul punto l'attrice ha dedotto alcun capitolo di prova.

La provata sussistenza dei vizi e dei difetti denunciati dalla XXXXXXXXX e le conseguenti mancate utilità della committente consentono di accedere alla domanda di riduzione del corrispettivo pattuito nei termini richiesti dall'attrice, con conseguente condanna della società convenuta al pagamento della somma di €



33.393,50 a titolo di restituzione del corrispettivo versato alla XXXXX in corso di rapporto a parziale pagamento della attività prestata.

La XXXXX ha chiesto, in via riconvenzionale, la condanna della parte attrice a pagare la somma complessiva di € 48.000,00 (oltre iva), a titolo di corrispettivo delle attività non comprese nei contratti conclusi con la controparte e inerenti la realizzazione del feed “Trovaprezzi”, “Criteo”, l’integrazione col sito della “XXXXXXXXXX” e la parte relativa ai “Marchi”.

Non essendoci una domanda di riduzione del prezzo con riferimento alle opere extra-contratto, né una contestazione sul corrispettivo richiesto per queste attività, essendosi l’attrice limitata a sostenere che queste opere rientravano nell’oggetto dei contratti, va accolta la domanda riconvenzionale nei termini richiesti dalla convenuta; fermo restando che il CTU ha accertato da un lato che si trattava di attività extra-contrattuali (cfr. pag. 19 della CTU dove il consulente afferma che “nel contratto vero e proprio, che è il documento principale, l’elenco di pag. 15 delle funzioni da realizzare non comprende tali due funzioni”, ovvero Trovaprezzi e Criteo) e quindi non ricomprese nel corrispettivo, dall’altro che tali opere erano viziate, tanto da aver provocato i danni pure accertati dal consulente.

In conclusione la domanda riconvenzionale va accolta e la parte attrice va condannata a pagare alla convenuta, a titolo di corrispettivo per prestazioni eseguite e non dovute, la somma di € 48.000,00 (oltre iva), oltre interessi legali dalla domanda al saldo.

Valutato l’esito della lite, si ritiene equo condannare la convenuta a rifondere all’attrice i 2/3 delle spese di lite liquidate come in dispositivo, compensando tra le parti il residuo, avuto riguardo al valore della causa come ritenuto in sentenza, all’attività difensiva effettivamente dispiegata e all’articolazione delle questioni di fatto e di diritto affrontate.

Per le stesse ragioni, considerato altresì l’oggetto dell’accertamento e le risultanze della relazione, pare equo porre le spese di CTU, già liquidate con separato decreto, per 2/3 a carico di parte convenuta e per il residuo terzo a carico dell’attrice.

P.Q.M.

il Tribunale di Milano, definitivamente pronunciando, ogni contraria domanda ed eccezione rigettata, così provvede:

1) in parziale accoglimento delle domande risarcitorie formulate dalla XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX condanna la XXXXXX srl al risarcimento del danno in favore di parte attrice, quantificato complessivamente in € 89.104,56 (€ 81.026,46 + € 5.638,10 + € 2.440,00), da rivalutarsi all’attualità, sul quale andranno inoltre calcolati gli interessi al tasso legale in base all’insegnamento della Suprema Corte (v., per tutte, Cass.-sez.un. 17.2.95 n.1712), ovvero dal giorno dell’insorto credito nella



sua originaria consistenza e via via sulla somma progressivamente incrementata per effetto della rivalutazione sino alla domanda, e al tasso di cui all'art. 1284, 4° comma, c.c. sino al saldo effettivo;

2) accoglie la domanda di parte attrice di riduzione del corrispettivo pattuito e, per l'effetto, condanna la società convenuta a restituire all'attrice la somma di € 33.393,50;

3) accoglie la domanda riconvenzionale della convenuta e condanna la parte attrice a pagare alla XXXXXXXXX Srl, a titolo di corrispettivo per prestazioni eseguite e non dovute, la somma di € 48.000,00 (oltreiva), oltre interessi legali dalla domanda al saldo;

4) pone definitivamente le spese di C.T.U., liquidate come in atti, per due terzi a carico della convenuta e per un terzo a carico dell'attrice;

5) condanna la XXXXXXXXX Srl al pagamento in favore di controparte dei due terzi delle spese processuali, liquidati detti due terzi in € 8.950,00 per spese e competenze, oltre accessori di legge, compensando tra le parti il residuo.

Milano, 22 maggio 2022

Il Giudice
dott. Elisabetta Palo

