

PS7927 - FUTURE SHOW-MANCATA CONSEGNA

Provvedimento n. 23919

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 settembre 2012;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), successivamente sostituito dal;

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, "Regolamento"), adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007, successivamente sostituito dal "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*", (di seguito, "nuovo Regolamento") adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 28 agosto 2012;

VISTO il proprio provvedimento del 26 aprile 2012, con il quale è stata deliberata la non adozione della misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento dell'11 luglio 2012, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Loris Costa, titolare dell'impresa individuale Future Show (di seguito, anche "Future Show"), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Future Show ha operato fino al primo trimestre del corrente anno, attraverso il sito *internet* www.future-show.it, nel commercio al dettaglio *on line* di prodotti di telefonia e informatica, di piccoli elettrodomestici e di altri prodotti¹.

2. L'associazione di consumatori Movimento Difesa del Cittadino, in qualità di segnalante.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne:

A) le indicazioni fornite dal professionista circa la disponibilità ed i tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita *on line* attraverso il sito www.future-show.it;

B) i comportamenti del professionista conseguenti ai reclami ed alle richieste di rimborso del prezzo inoltrati dai consumatori per la mancata consegna dei prodotti ordinati e regolarmente pagati.

4. In particolare, secondo alcune segnalazioni pervenute all'Autorità a partire dal mese di novembre 2011 e riguardanti acquisti effettuati nel secondo semestre 2011, prodotti indicati come disponibili nel sito www.future-show.it, una volta ordinati, non sarebbero stati consegnati agli acquirenti. A seguito dell'ordine di acquisto e del pagamento del prezzo, i consumatori avrebbero ricevuto una comunicazione via *e-mail* secondo cui la consegna della merce era prevista entro sette giorni. Le citate indicazioni circa la disponibilità dei prodotti e i tempi di consegna sarebbero state invece integralmente disattese. Inoltre, senza esito sarebbero rimasti anche i solleciti inoltrati dai consumatori per avere indicazioni sui reali tempi di consegna dei prodotti ordinati, nonché le richieste di restituzione del prezzo pagato inviate al professionista dai consumatori stessi a fronte della omessa consegna della merce.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

5. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 12 marzo 2012 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS7927 nei confronti del professionista, per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*), 23, lettera *e*), 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l'ingannevolezza di quanto indicato dal professionista in ordine alla disponibilità dei prodotti offerti in vendita ed ai tempi di consegna degli stessi. Veniva inoltre ipotizzata l'aggressività della condotta consistente nel non fornire precisi riscontri ai reclami dei consumatori frapponendo in tal modo ingiustificati ostacoli di natura non contrattuale all'esercizio da parte di questi ultimi dei diritti ad essi spettanti.

¹ [Il professionista non ha fornito i dati chiesti nel corso del procedimento relativamente ai ricavi derivanti dall'esercizio dell'attività d'impresa.]

6. Con la comunicazione di avvio dell'istruttoria il professionista è stato inoltre informato della possibile sussistenza dei presupposti per la sospensione provvisoria delle condotte contestate, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio dell'istruttoria è stato richiesto al professionista, ai sensi dell'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo e dell'articolo 15 del Regolamento, di fornire prove sull'esattezza materiale dei dati di fatto connessi alle condotte contestate.

8. In pari data è stata chiesta la collaborazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza al fine di acquisire presso l'operatore alcune informazioni inerenti le pratiche oggetto del procedimento.

9. In data 26 aprile 2012 l'Autorità ha deliberato la non adozione della misura cautelare ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, in quanto il sito *internet* del professionista risultava essere stato sottoposto, nel marzo 2012, a sequestro preventivo da parte della Polizia Postale su richiesta della magistratura ordinaria.

10. In data 21 maggio 2012 il Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza ha fatto pervenire le informazioni di cui alla citata richiesta di collaborazione del 12 marzo 2012.

11. In data 4 giugno 2012 è stata inviata, ai sensi dell'articolo 16, comma 1 del Regolamento, la comunicazione della data di conclusione della fase istruttoria, fissata al 20 giugno 2012. Tale comunicazione, inviata al professionista a mezzo posta raccomandata, non è stata ritirata dal destinatario presso l'ufficio postale di riferimento. Si è quindi proceduto ad una nuova comunicazione, pubblicata sul Bollettino dell'Autorità (numero 24/2012 del 2 luglio 2012), nella quale è stata indicata al professionista la data del 12 luglio 2012 come nuovo termine di chiusura della fase istruttoria.

12. In data 11 luglio 2012 è stata deliberata ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento una proroga al 28 settembre 2012 del termine di conclusione del procedimento.

13. Il professionista non ha partecipato in alcun modo al procedimento e non ha presentato memorie né ha fornito alcun riscontro all'attribuzione dell'onere della prova ed alla richiesta di dati relativi ai ricavi dell'impresa.

2) Le evidenze acquisite

14. Dalla documentazione allegata alle segnalazioni pervenute, relative ad acquisti effettuati nel secondo semestre 2011² attraverso il sito *internet* del professionista, emerge che gli acquirenti non hanno mai ricevuto il prodotto scelto e pagato, indicato nel sito del professionista come "*disponibile*"³.

15. Dagli atti acquisiti al procedimento risulta che il professionista dopo ogni acquisto inviava una *e-mail* ai clienti del seguente tenore: "*Gentile (...) la informiamo che lo stato attuale dell'ordine n. (...) è il seguente: è in fase di spedizione. L'arrivo previsto dell'ordine è di circa 6/7 giorni lavorativi (oppure: "Il pagamento è stato contabilizzato in data odierna. Il prodotto sarà evaso entro 5/6 giorni lavorativi"). Nel caso il prodotto non venga ricevuto entro 10/12 giorni lavorativi, la prego di contattarci (...) Nel caso in cui la consegna subisca un ritardo di più di 20 giorni rispetto alla data prevista, comunque avrai la possibilità di annullare l'ordine tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Future-Show si impegnerà a rimborsare al Cliente, entro 30 giorni, le spese sostenute*"⁴.

16. Ulteriori *e-mail* allegate alle segnalazioni mostrano come le succitate indicazioni circa la disponibilità dei prodotti ed i tempi di consegna sono state sempre disattese dal professionista. In particolare, risulta che l'operatore, in risposta ai reclami ricevuti, ha addotto motivi di varia natura per giustificare la mancata consegna della merce nei tempi previsti e, comunque, ha sempre dato indicazioni fuorvianti sia rispetto ai tempi previsti per la consegna dei prodotti ordinati, sia in merito ai tempi ed alle modalità per ottenere l'eventuale rimborso del prezzo a fronte della mancata consegna⁵. Dai documenti agli atti non risulta che il professionista abbia mai operato rimborsi relativi ad omesse consegne.

17. Dalla documentazione acquisita dal Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza a seguito della richiesta di collaborazione del 12 marzo 2012 risulta che nel secondo semestre 2011, periodo nel quale i consumatori segnalanti hanno inviato i propri ordini a Future Show, il professionista ha svolto, sebbene in modo molto limitato rispetto agli ordini ricevuti, un'attività di approvvigionamento di alcuni dei prodotti offerti in vendita sul sito⁶. Il professionista, al di là della documentazione fornita al Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, non ha presentato nel corso del procedimento alcun elemento a sostegno dell'adeguatezza degli approvvigionamenti effettuati rispetto al complesso dei contratti di vendita stipulati⁷.

² [I primi due acquisti, tra quelli dei segnalanti, sono avvenuti il 25 luglio 2011 (doc. n. 3 e n. 5 del fascicolo del procedimento).]

³ [Doc. n. 10. Il 24 febbraio 2012 è stata effettuata d'ufficio una rilevazione sul sito del professionista, acquisita agli atti (doc. n. 12), dalla quale risulta che i prodotti venivano ancora indicati come immediatamente disponibili.]

⁴ [Doc. n. 6, n. 7, n. 8 e n. 10.]

⁵ [Si ha evidenza di *e-mail* aventi un contenuto di tal genere a partire dall'agosto 2011 (doc. nn. 6 e 7).]

⁶ [In tal senso depongono alcune fatture di acquisti di merce acquisite dal Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza (all. al doc. n. 29).]

⁷ [Nella risposta al reclamo di un consumatore il professionista ha ammesso, seppure genericamente, l'esistenza di "problemi qui in ditta" (doc. n. 6).]

18. Contestualmente alla comunicazione di avvio dell'istruttoria il professionista è stato invitato, ai sensi dell'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo e dell'articolo 15 del Regolamento, a produrre idonea documentazione volta a dimostrare, in particolare:

- di avere tempestivamente aggiornato, nel sito *internet* www.future-show.it, le indicazioni circa la disponibilità di ciascun tipo di prodotto a seguito della vendita di un'unità dello stesso;
- l'adeguatezza dell'approvvigionamento dei prodotti offerti in vendita;
- le cause dei mancati rimborsi del prezzo agli acquirenti che ne hanno fatto richiesta a seguito della mancata consegna della merce acquistata.

19. Il professionista non ha fornito alcun riscontro alla comunicazione di attribuzione dell'onere della prova.

20. Il sito *on line* www.future-show.it del professionista non è più attivo dal mese di marzo 2012, in quanto lo stesso è stato posto sotto sequestro preventivo dalla Polizia Postale su ordine della magistratura ordinaria.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

21. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 8 agosto 2012 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

22. Con parere pervenuto in data 12 settembre 2012, la suddetta Autorità ha ritenuto che le pratiche commerciali in esame risultano scorrette, ai sensi degli artt. 20, 21, 23, 24 e 25 del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- il professionista non ha fornito alcun riscontro alla comunicazione di attribuzione dell'onere della prova ai sensi dell'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo;
- le pratiche di cui trattasi, consistendo in comunicazioni inesatte in merito alla fruizione dell'offerta commerciale, sono in grado di compromettere l'adozione di una decisione consapevole da parte del consumatore;
- quanto alla diligenza professionale, trattandosi di contratti a distanza, il professionista non può non tenere conto, nella proposizione delle proprie offerte, del divario informativo con il consumatore, il quale non può conoscere la reale disponibilità o indisponibilità del prodotto.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

23. Le condotte A) e B) descritte al punto II del presente provvedimento integrano due pratiche commerciali distinte. Esse, infatti, si presentano come strutturalmente autonome sia in ragione della fase del rapporto di consumo cui attengono, sia in ragione delle modalità con cui incidono nella volontà del consumatore, sia, infine, in considerazione delle specifiche finalità perseguite dalle stesse.

24. La pratica A) oggetto del provvedimento *de quo* concerne le indicazioni contenute nel sito www.future-show.it del professionista in merito alla disponibilità effettiva dei prodotti offerti in vendita ed ai tempi di consegna degli stessi. Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che, quanto meno a partire dal mese di luglio del 2011, sono costantemente state disattese le indicazioni fornite dal professionista ai consumatori in merito alla disponibilità ed ai tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita tramite il sito *internet* su indicato.

25. Sul punto si rileva che l'indicazione "*disponibile*", presente sul sito relativamente ai prodotti offerti in vendita, induce i destinatari del messaggio a ritenere che il prodotto sia nella disponibilità dell'operatore e che pertanto i tempi utili alla consegna dello stesso, a fronte di un eventuale acquisto, siano quelli minimi della spedizione.

26. Peraltro, anche le successive indicazioni relative ai tempi di consegna della merce, indicati in sette giorni, tendono ad avvalorare la percezione dei destinatari che i prodotti offerti siano nella piena disponibilità dell'operatore.

Al riguardo è stata acquisita agli atti la *e-mail* che il professionista dopo ogni acquisto inviava ai clienti, i cui contenuti risultano non solo confermare le percezioni che i consumatori hanno potuto trarre dalle informazioni presenti nel sito, ma anche rassicurare gli acquirenti della serietà della società. Infatti l'indicata *e-mail* riportava: "*Gentile (...) la informiamo che lo stato attuale dell'ordine n. (...) è il seguente: è in fase di spedizione. L'arrivo previsto dell'ordine è di circa 6/7 giorni lavorativi. Nel caso il prodotto non venga ricevuto entro 10/12 giorni lavorativi, la prego di contattarci (...) Nel caso in cui la consegna subisca un ritardo di più di 20 giorni rispetto alla data prevista, comunque avrai la possibilità di annullare l'ordine tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Future-Show si impegnerà a rimborsare al Cliente, entro 30 giorni, le spese sostenute*".

27. In realtà, dalla documentazione acquisita agli atti risulta che, almeno a partire dal mese di luglio 2011, fino all'oscuramento del sito dal parte della Polizia Postale su ordine della magistratura ordinaria, le indicazioni relative alla disponibilità ed ai tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita non sono state rispettate e la merce ordinata non è stata consegnata ai consumatori segnalanti.

28. Nel corso del procedimento il professionista non ha in alcun modo assolto all'incombente istruttorio dell'onere della prova di cui all'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo e all'articolo 15 del Regolamento. In particolare, Future Show ha omesso di fornire qualunque evidenza circa: (a) il tempestivo aggiornamento, nel sito *internet* www.future-show.it, delle indicazioni relative alla disponibilità di ciascun tipo di prodotto a seguito della vendita di un'unità dello stesso; (b) l'adeguatezza dell'approvvigionamento dei prodotti offerti in vendita.

29. Sulla base di quanto precede la pratica A) in esame deve ritenersi ingannevole ai sensi degli articoli 21, comma 1, lettera b), e 23, lettera e), del Codice del Consumo.

30. La pratica B) oggetto del procedimento riguarda gli ostacoli che il professionista ha frapposto ai consumatori acquirenti in relazione ai loro diritti contrattuali. In particolare, dalla documentazione acquisita al fascicolo risulta che Future Show ha costantemente omesso di restituire il prezzo pagato agli acquirenti che ne hanno richiesto il rimborso a fronte della mancata consegna dei prodotti ordinati.

Sul punto, dagli atti risulta altresì che il professionista ha anche cercato, a più riprese, di posticipare le richieste di rimborso dei consumatori stessi adducendo, a giustificazione delle omesse consegne, motivi di varia natura, tendenti proprio a ritardare il più possibile le richieste di restituzione di quanto pagato dagli acquirenti, restituzione, comunque, nei fatti, mai verificatasi.

31. Nel corso del procedimento, peraltro, il professionista non ha in alcun modo assolto all'incombente istruttorio dell'onere della prova di cui all'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo e all'articolo 15 del Regolamento. In particolare, relativamente alla pratica B) Future Show ha omesso di fornire qualunque evidenza circa le cause dei mancati rimborsi.

32. Sulla base di quanto precede la pratica B) deve ritenersi aggressiva ai sensi degli articoli 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo.

33. Per entrambe le pratiche, la condotta del professionista risulta inoltre non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, considerato che l'esercizio di un'attività come quella di Future Show, in cui la vendita avviene attraverso un sito *internet* e la consegna del prodotto non è contestuale al pagamento del prezzo, impone, in base ai principi minimi del canone di buona fede e correttezza, di assicurare ai consumatori acquirenti non solo un'informazione completa, esaustiva e veritiera in merito alla reale disponibilità ed agli effettivi tempi di consegna dei prodotti pubblicizzati in vendita, ma anche il pieno rispetto dei diritti contrattuali ad essi spettanti in conseguenza dell'acquisto effettuato *on line*.

34. Per quanto precede:

- la pratica commerciale *sub A)* deve ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera b), e 23, lettera e), del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea, mediante indicazioni non corrette circa la disponibilità dei prodotti e i tempi di consegna, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'effettiva disponibilità ed ai reali tempi di consegna dei prodotti offerti;

- la pratica commerciale *sub B)* deve ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e suscettibile di ostacolare indebitamente, attraverso il mancato riscontro dei reclami e delle richieste di rimborso, l'esercizio dei diritti spettanti ai consumatori a fronte degli acquisti effettuati e del relativo pagamento del prezzo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

35. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione⁸.

36. Inoltre, in caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come l'articolo 8 della legge 24 novembre 1981, n. 689, enunciando principi generali in materia di sanzioni amministrative, sia pienamente applicabile anche alle materie di competenza dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (*Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenze 26 del 2007 e 1271 del 2006*).

In particolare, la sentenza n. 1271 del 2006 ha precisato che "[...] *l'articolo 8, l. n. 689/1981, consente il cumulo giuridico delle sanzioni solo nel caso di <<concorso formale>> di illeciti amministrativi (unica condotta con cui si viola più volte la stessa disposizione normativa, o con cui si viola una pluralità di disposizioni normative), e non anche nel caso di <<concorso materiale>> di illeciti amministrativi (più condotte con cui si viola più volte la stessa disposizione normativa, o con cui si violano più disposizioni normative)*" e che "[...] *L'articolo 8, co. 2, l. n. 689/1981 consente di tener conto della <<continuazione>> (identità del disegno criminoso), nel caso di <<concorso materiale>> di illeciti amministrativi, solo se si tratta di violazioni amministrative in materia di previdenza e assistenza. L'intento del legislatore è stato quello di non estendere il regime del cumulo giuridico delle sanzioni ad altre tipologie di illeciti amministrativi*".

37. Alla luce del quadro giurisprudenziale così delineato, poiché nel presente procedimento sono state accertate distinte pratiche commerciali, ciascuna delle quali dotata di autonomia strutturale, poste in essere con condotte prive del requisito dell'unitarietà, non appare applicabile né l'istituto del concorso formale né quello della continuazione, con

⁸ [Nel caso di specie non trova applicazione l'aumento a 5.000.000 di euro dell'importo massimo della sanzione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, operato dall'art. 23, comma 12-quinquiesdecies del Decreto Legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modifiche con legge 7 agosto 2012, n. 135 (GU n. 173/L del 14 agosto 2012), in quanto la condotta oggetto del presente provvedimento è stata posta in essere prima del 15 agosto 2012, data di entrata in vigore della predetta norma.]

conseguente esclusione del regime favorevole del cumulo giuridico e necessaria applicazione del cumulo materiale delle sanzioni.

38. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

39. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame, relativamente alla pratica A), della pluralità dei profili di ingannevolezza accertati, relativi sia alla disponibilità, sia ai tempi di consegna dei prodotti ordinati dai consumatori tramite il sito *internet* del professionista. La gravità della violazione va inoltre apprezzata con riferimento alla capacità di penetrazione del mezzo pubblicitario utilizzato (*internet*), suscettibile di aver raggiunto un elevato numero di consumatori.

40. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere almeno dal mese di luglio 2011, fino a quando, nel corso del primo trimestre 2012, il sito *internet* *www.future.show* è stato posto sotto sequestro preventivo.

41. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile, per la pratica A), al Sig. Loris Costa, titolare dell'impresa individuale Future Show, nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

42. Relativamente alla pratica B), con riguardo alla gravità della violazione va considerato che tale pratica incide sul fondamentale interesse del consumatore alla restituzione del prezzo pagato per un prodotto non ricevuto.

43. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica B) è stata posta in essere almeno dal mese di agosto 2011 e almeno fino a tutto novembre 2011.

44. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile, per la pratica B), al Sig. Loris Costa, titolare dell'impresa individuale Future Show, nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame *sub A)* risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b)*, e 23, lettera *e)*, del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la diffusione di informazioni ingannevoli in merito alla disponibilità ed ai tempi di consegna dei prodotti offerti, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'offerta del professionista;

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame *sub B)* risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e suscettibile di ostacolare indebitamente, attraverso il mancato riscontro dei reclami e delle richieste di rimborso, l'esercizio dei diritti contrattuali spettanti al consumatore;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dal Sig. Loris Costa, titolare dell'impresa individuale Future Show, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b)*, e 23, lettera *e)*, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dal Sig. Loris Costa, titolare dell'impresa individuale Future Show, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare al Sig. Loris Costa, relativamente alla pratica A), una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro).

d) di irrogare al Sig. Loris Costa, relativamente alla pratica B), una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro).

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere c) e d) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e

CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.

Ai sensi dell'articolo 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quinqüesdecies* del Decreto Legge 6 luglio 2012 n. 95, convertito con modifiche con legge 7 agosto 2012, n. 135 (GU n. 173/L del 14 agosto 2012), in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica 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 presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, in considerazione della natura dell'illecito e per assicurare al pubblico la più ampia conoscenza della propria attività istituzionale.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella