

PS7677 - PRIVATE OUTLET-MANCATA CONSEGNA MERCE

Provvedimento n. 23604

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 maggio 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);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, Regolamento), adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS/7677 del 27 gennaio 2012, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera *b*), 24 e 25, lettera *d*) del Codice del Consumo;

VISTA la comunicazione di integrazione soggettiva ed oggettiva della comunicazione di avvio del procedimento PS/7677 del 10 aprile 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. fatto

1 Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e molteplici segnalazioni pervenute all'Autorità, la società Private Outlet S.r.l. avrebbe diffuso, attraverso il proprio sito *Internet*, contenuti idonei ad indurre in errore i consumatori in merito alla disponibilità dei prodotti offerti in vendita. Private Outlet S.r.l. opera nei settori della moda e del c.d. Lifestyle, proponendo beni con sconti fino al 70% rispetto ai prezzi di listino. I prodotti offerti sono riconducibili a *griffe* molto famose come, ad esempio, Valentino, Ferrè, Dolce e Gabbana, Breil, Casio, FAS ecc. Nel sito si afferma la disponibilità di "*oltre 600 marche*".

2 In particolare, dalle segnalazioni emerge che nella maggior parte dei casi il professionista non avrebbe consegnato ai clienti la merce acquistata tramite il sito *internet* della società e, nei casi di avvenuta consegna, non avrebbe rispettato i termini indicati al consumatore dopo l'acquisto per la consegna della merce o avrebbe consegnato merce diversa da quella ordinata. Alcuni segnalanti hanno fatto presente, altresì, che il professionista, a fronte di proteste e reclami per il mancato invio dei prodotti ordinati, avrebbe fornito via *e-mail* un codice di spedizione del corriere Bartolini, risultato alle verifiche inesistente. Nelle segnalazioni si lamenta che, nei casi di mancata consegna, il professionista non avrebbe restituito gli importi ricevuti a titolo di corrispettivo ed avrebbe ostacolato l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, omettendo di rispondere ai reclami inoltrati via *e-mail* e limitando l'operatività del numero telefonico dedicato al servizio clienti. Infine, il professionista avrebbe opposto ostacoli alla sostituzione di prodotti risultati difformi da quelli ordinati, nonostante gli stessi fossero coperti dalla garanzia legale ai sensi degli articoli 130 e seguenti del Codice del Consumo.

3 Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 27 gennaio 2012 è stato avviato il procedimento istruttorio PS/7677 al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera *b*), 24 e 25 lettera *d*) del Codice del Consumo. In data 1° febbraio 2012 l'operatore postale ha rilevato l'impossibilità di recapitare la comunicazione di avvio del procedimento ed il relativo avvio del subprocedimento cautelare, con l'indicazione relativa ai tempi utili ad esercitare il diritto di contraddittorio in merito alla possibile adozione della misura cautelare ipotizzata, in quanto la società destinataria si era trasferita senza lasciare indicazioni circa il nuovo recapito.

4 Quale parte del procedimento, in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, era individuata la società Private Outlet S.r.l. Essa opera nel settore del commercio elettronico attraverso il sito *internet* ubicato all'indirizzo IP 78.109.87.200 al quale corrispondono, tra gli altri, i seguenti nomi a dominio: *privateoutlet.com*, *it.privateoutlet.com*, *uk.privateoutlet.com*, *es.privateoutlet.com*, *fr.privateoutlet.com*, *privateoutlet.fr*, *de.privateoutlet.com*, *espacemax.com*, *fr.espacemax.privateoutlet.com*, *www.espacemax.com*, *www.privateoutlet.biz*, *www.privateoutlet.com*.

5 In sintesi, i comportamenti contestati come "*pratiche commerciali*" in sede di comunicazione di avvio consistono:

a) in informazioni non rispondenti al vero che il professionista avrebbe reso, attraverso il proprio sito web, in merito ai tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita. Tale condotta potrebbe integrare una pratica commerciale ingannevole in violazione degli articoli 20 e 21, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo;

b) nella mancata restituzione delle somme versate a titolo di corrispettivo per gli acquisti effettuati nei siti del professionista, nonché negli ostacoli opposti all'esercizio di diritti contrattuali da parte dei consumatori, anche mediante l'omessa risposta ai reclami e la ridotta funzionalità della linea telefonica dedicata al servizio clienti. Tali

condotte potrebbero integrare una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo;

c) nella mancata prestazione della garanzia legale di conformità rispetto ai beni venduti. Tale condotta potrebbe integrare una violazione degli articoli 20, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo.

6 In data 6 marzo 2012, l'Autorità ha adottato il provvedimento n. 23349, con il quale, ritenuta la particolare gravità ed invasività dei comportamenti descritti e la necessità, ai fini della tempestività dell'intervento, di avvalersi della collaborazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, ha disposto:

a) *"ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento, che la società Private Outlet S.r.l. sospenda ogni attività diretta a diffondere i contenuti del sito Internet indicato al punto 0 del presente provvedimento, accessibile mediante richieste di connessione provenienti dal territorio italiano";*

b) *"ai sensi degli articoli 14, comma 3, 15, comma 2 e 16, comma 3, del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, che i soggetti di cui alle norme citate, che rendono accessibile l'indirizzo IP 78.109.87.200 al quale corrispondono i seguenti nomi a dominio: privateoutlet.com, it.privateoutlet.com, uk.privateoutlet.com, es.privateoutlet.com, fr.privateoutlet.com, privateoutlet.fr, de.privateoutlet.com, espacemax.com, fr.espacemax.privateoutlet.com, www.espacemax.com, www.privateoutlet.biz, www.privateoutlet.com, impediscano l'accesso ai corrispondenti siti web da parte degli utenti mediante richieste di connessione alla rete Internet provenienti dal territorio italiano;*

c) *ai sensi dell'articolo 27, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 3, comma 1, del Decreto Legislativo 19 marzo 2001, n. 68, che l'Autorità per l'identificazione dei soggetti sopra individuati possa avvalersi della collaborazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza".*

7 Successivamente alla notifica e all'esecuzione del provvedimento cautelare, in data 20 marzo 2012, Private Outlet S.r.l. si è costituita nel procedimento chiedendo, con nota depositata il 22 marzo, la revoca del provvedimento cautelare nei suoi confronti ed eccependo l'irritualità della comunicazione di avvio del procedimento istruttorio che, a detta del professionista, non identifica correttamente il soggetto eventualmente responsabile delle pratiche che vengono contestate come scorrette. La responsabilità sia del sito *internet* che dell'attività di vendita *on line* sarebbe, infatti, della società francese Private Outlet S.a.S. cui la società italiana Private Outlet S.r.l. fa capo.

8 Nel merito delle pratiche contestate come scorrette, nella memoria il professionista riconosceva di aver avuto alcuni problemi di reperibilità ed ammetteva che, in un certo periodo di tempo, i consumatori si sono trovati nella quasi impossibilità di mettersi in contatto con la società. A tali difficoltà la Parte asseriva di aver posto rimedio mediante la sostituzione della società incaricata di gestire il *call center*. Con riguardo ai casi segnalati di omessa o tardiva consegna, il professionista asseriva che questi sarebbero dipesi da eventi del tutto eccezionali, dovuti alla migrazione da una piattaforma *Internet* ad un'altra più aggiornata ed efficiente. Il professionista affermava altresì che, nella situazione attuale, gli ordini vengono evasi regolarmente. Nella memoria si dichiarava, infine, che il professionista gestisce il 94% delle telefonate di reclamo che riceve e che garantisce un *"puntuale e ininterrotto rimborso ai propri clienti di tutti gli ordini ad oggi rimasti inevasi"*.

9 Alla luce delle argomentazioni difensive e della documentazione prodotta da Private Outlet S.r.l. l'Autorità, in data 28 marzo 2012, adottava il provvedimento n. 23453. In quella sede, preso atto delle misure adottate dal professionista per soddisfare i reclami ricevuti, si reiterava, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, l'ordine nei confronti di Private Outlet S.r.l. di sospensione di *"ogni attività diretta a non garantire il rispetto delle tutele previste dal Codice del Consumo"* e si disponeva la riapertura degli accessi al sito, prescrivendo, ai sensi della disposizione legislativa da ultimo richiamata, che la Parte si attivasse *"affinché all'apertura del sito a seguito di richieste di connessione provenienti dal territorio italiano venga visualizzata come home page la pagina web contenente il messaggio di cui al documento allegato"*. La pubblicazione e la formulazione di tale messaggio erano funzionali ad una piena ed effettiva informazione dell'utenza circa le ragioni della precedente inibizione delle richieste di accesso al sito da parte dell'Autorità, nonché in ordine alle iniziative adottate dal professionista per porre rimedio agli inconvenienti lamentati dai consumatori ed alle modalità per attivarle.

10 Private Outlet S.r.l. ha contestato la legittimità anche del provvedimento richiamato al punto precedente, rappresentando inoltre la materiale e giuridica impossibilità per la stessa di darvi esecuzione, attesa la sua asserita estraneità al rapporto esistente tra Private Outlet S.a.S. e l'*Internet Service Provider* fornitore del servizio di *hosting* relativamente al sito *internet* in considerazione. Sulla base di tali affermazioni, Private Outlet S.r.l. chiedeva la revoca del provvedimento n. 23453 del 20 marzo 2012. Tale provvedimento è rimasto ineseguito.

11 Con comunicazione del 10 aprile 2012 è stata disposta l'integrazione soggettiva del procedimento nei confronti della società Private Outlet S.a.S. e l'estensione oggettiva ai comportamenti consistenti nell'invitare all'acquisto di prodotti ad un determinato prezzo, senza specificare né le quantità disponibili né le quantità residue all'atto dell'ordine, senza precisare che il singolo acquisto, sebbene il prezzo venga addebitato al momento della convalida dell'ordine, potrebbe non perfezionarsi a causa della indisponibilità del prodotto e senza indicare i criteri di priorità nel caso in cui i prodotti in *stock* si rivelassero insufficienti a soddisfare tutte le richieste. Avuto riguardo a tali condotte è stata ipotizzata una violazione degli articoli 23, comma 1, lettere e) ed f), n. 2 e 24, del Codice del Consumo. Contestualmente è stata rappresentata la possibile sussistenza dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche commerciali nei confronti della società Private Outlet S.a.S.

12 Private Outlet S.a.S. ha depositato memorie e prodotto documenti, con i quali ha contestato, quanto al provvedimento cautelare, la sussistenza sia del *fumus boni iuris*, sia del *periculum in mora*.

II. valutazioni

13 Tenuto conto della circostanza secondo la quale risulta che il professionista si è attivato al fine di porre rimedio alle situazioni verificatesi a causa delle omesse consegne dei prodotti, dei mancati rimborsi e del mancato riconoscimento della garanzia legale di conformità, impregiudicata ogni ulteriore valutazione sulla condotta *medio tempore* tenuta dalla Parte, appare non più attuale l'esigenza di informazione dei consumatori sottesa all'adozione del provvedimento n. 23453 del 28 marzo 2012 e ipotizzata quale presupposto per l'adozione di analogo provvedimento nei confronti di Private Outlet S.a.S.

RITENUTO, pertanto, che allo stato non sussiste il requisito della particolare urgenza;

DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento, la revoca del proprio provvedimento n. 23453 adottato nell'adunanza del 28 marzo 2012 nei confronti della società Private Outlet S.r.l.;

DELIBERA

di non adottare la misura cautelare ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento, nei confronti della società Private Outlet S.a.S.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

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

p. IL PRESIDENTE
Piero Barucci