

PS5292 - GRANBAZAAR.IT-CONSEGNA PRODOTTO

Provvedimento n. 23490

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 aprile 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 dall'Autorità con delibera 15 novembre 2007;

VISTA la direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno (di seguito, Direttiva sul commercio elettronico);

VISTO il Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, recante "*Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno*";

VISTO il Decreto Legislativo 19 marzo 2001, n. 68, recante "*Adeguamento dei compiti del Corpo della Guardia di Finanza a norma dell'articolo 4 legge 31 marzo 2000, n. 78*";

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS/5292 del 15 febbraio 2012, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*) e *g*), 23, lettera *e*), 24 e 25, lettera *d*) del Codice del Consumo;

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, anche attraverso la Direzione Contact Center, la società Granbazaar S.r.l. (di seguito, Granbazaar), operante nel commercio *on line* di prodotti di elettronica attraverso il sito www.granbazaar.it, avrebbe: **a)** fornito indicazioni ingannevoli circa la disponibilità dei prodotti e i tempi di consegna ai clienti e omesso di restituire il prezzo a seguito della mancata consegna di prodotti venduti; **b)** inserito nelle condizioni di contratto indicazioni contrastanti le disposizioni del Codice del Consumo riguardanti la garanzia legale di conformità e omesso la riparazione/sostituzione di prodotti difettosi.

2. In particolare, nelle segnalazioni pervenute i consumatori denunciano, allegando documentazione, di non avere ricevuto i prodotti acquistati attraverso il sito *internet* del professionista - ivi indicati come disponibili - e di non avere avuto un riscontro positivo ai conseguenti solleciti e/o richieste di rimborso del prezzo. I segnalanti aggiungono di avere incontrato difficoltà di comunicazione, ai fini dei reclami e delle richieste di rimborso, sia con gli indirizzi postali che con i contatti del professionista indicati sul sito www.granbazaar.it¹.

Per quanto riguarda la garanzia, nelle "*Condizioni generali e particolari di contratto*" di Granbazaar, viene indicato un termine di due giorni dalla data di ricevimento del prodotto, per l'eventuale esercizio della garanzia, mentre ai sensi degli articoli 128 ss. del Codice del Consumo grava sul venditore una garanzia legale di conformità di durata biennale, il cui esercizio da parte del consumatore può avvenire entro due mesi dalla scoperta del difetto. Inoltre, secondo una segnalazione pervenuta nel gennaio 2012, il professionista avrebbe trattenuto presso di sé un prodotto difettoso inviato dal consumatore segnalante nel settembre 2010 per l'intervento di riparazione o la sostituzione in garanzia e non avrebbe rimborsato al consumatore stesso né il prezzo del prodotto difettoso né il costo sostenuto per la relativa consegna.

3. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 15 febbraio 2012 è stato avviato il procedimento istruttorio PS/5292, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*) e *g*), 23, lettera *e*), 24 e 25, lettera *d*) del Codice del Consumo. La comunicazione di avvio del procedimento è stata pubblicata nel Bollettino n. 6/2012 del 27 febbraio 2012.

¹ [Nella home page del sito www.granbazaar.it è attualmente indicato: "*Gentili Clienti, Vi comunichiamo che il servizio di prenotazione on line dei prodotti elettronici presenti sul ns. Sito, già sospeso a far data dal 11.01.2011, rimarrà interrotto sino al completo ripristino dell'attività della Granbazaar S.r.l. Nel frattempo verrà portata a termine l'attività di rimborso di tutti gli Utenti che hanno receduto dai propri ordini ed ai quali non è stato possibile recapitare i prodotti ordinati. Garantiamo comunque la completa disponibilità e reperibilità della società all'indirizzo di posta elettronica comunicazioni@granbazaar.it e al numero di telefono 3270583385 attivo dal lunedì al venerdì dalle 12 alle 14". Nella stessa pagina del sito la sede, legale e operativa, della società è indicata in Roma, via delle Vestali n. 15/A.]*

4. Parte del procedimento, in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, è la società Granbazaar S.r.l. La società opera nel settore del commercio elettronico attraverso il sito *internet* ubicato all'indirizzo IP 195.81.189.83 nel quale sono presenti i seguenti nomi a dominio: *granbazaar.it*; *www.granbazaar.it*.

5. Con comunicazione del 23 febbraio 2012, la Parte è stata invitata, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie e documenti utili alla valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria della pratica, entro 10 giorni dalla comunicazione stessa. Anche tale comunicazione è stata pubblicata nel Bollettino n. 6/2012 del 27 febbraio 2012. Granbazaar non ha prodotto memorie difensive né documenti né ha in alcun modo partecipato al procedimento.

6. In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione come "*pratiche commerciali*" consistono:

a) in indicazioni ingannevoli circa la disponibilità dei prodotti offerti in vendita ed i tempi di consegna agli acquirenti e nell'omessa restituzione del prezzo a seguito della mancata consegna dei prodotti stessi; tale condotta potrebbe integrare una pratica scorretta in violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*), 23, lettera *e*), 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo;

b) in indicazioni contrastanti con le disposizioni del Codice del Consumo in materia di garanzia legale di conformità e nell'omessa prestazione di interventi in garanzia legale; tale condotta potrebbe integrare una pratica scorretta in violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *g*), 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo.

II. valutazioni

7. Sotto il profilo del *fumus boni iuris* gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* le descritte pratiche commerciali, in violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*) e *g*), 23, lettera *e*), 24 e 25, lettera *d*) del Codice del Consumo, in quanto le segnalazioni pervenute risultano nel loro complesso circostanziate, attendibili e adeguatamente documentate.

8. Quanto al *periculum in mora*, sull'home *page* del sito *internet* del professionista è stato inserito un messaggio che avverte i consumatori che l'attività di vendita *on line* è stata sospesa, a far data dall'11 gennaio 2011. Alla luce della circostanza che, da verifiche effettuate d'ufficio, l'attività di vendita risulta, allo stato, effettivamente sospesa si ritiene non più sussistente il requisito del *periculum in mora* per l'adozione di una misura cautelare nel procedimento *de quo*.

RITENUTO, pertanto, che è venuta meno la sussistenza del requisito della particolare urgenza;

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.

Il presente provvedimento verrà comunicato ai soggetti interessati.

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 comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella