

IP167 - PS6756B – SISTEMI DI LUCE-VENDITE ON LINE

Provvedimento n. 23698

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 giugno 2012;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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 in materia di pratiche commerciali scorrette"*, adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007 (di seguito, Regolamento);

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento del 12 ottobre 2011, con la quale è stata contestata alla società Lightsten S.r.l. la violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b)* e *g)* e 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo;

VISTA la propria delibera n. 23327 del 22 febbraio 2012, con la quale l'Autorità ha reso obbligatori gli impegni proposti da Lightsten S.r.l. in data 11 novembre 2011 - successivamente precisati in data 6 dicembre 2011 - ed ha definito il procedimento senza procedere all'accertamento dell'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTO, in particolare, l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale, in caso di mancato rispetto degli impegni assunti ai sensi del comma 7 dello stesso articolo, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro;

VISTO, in particolare, l'articolo 8, comma 3, lettera *a)*, del Regolamento, in base al quale, successivamente alla decisione di accettazione degli impegni, il procedimento può essere riaperto d'ufficio, laddove il professionista non dia attuazione agli impegni assunti;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. IL PROCEDIMENTO SVOLTO

1. In data 12 ottobre 2011 è stato comunicato alla società Lightsten S.r.l. (di seguito, Lightsten), operante nella vendita *on line* di prodotti per l'illuminazione¹, l'avvio del procedimento istruttorio PS/6756, riguardante tre presunte pratiche commerciali scorrette:

A) I tempi di consegna dei prodotti

2. Numerosi consumatori avevano lamentato di aver ordinato, attraverso il sito *internet* di Lightsten, prodotti indicati come disponibili nel sito ma di non aver ricevuto tempestivamente quanto richiesto. Inoltre, secondo alcune segnalazioni, l'opzione del pagamento con contrassegno indicata nel sito stesso, che potrebbe attenuare il pregiudizio del consumatore nel caso di mancata o ritardata consegna della merce, non sarebbe stata in realtà disponibile come alternativa al pagamento con carta di credito e con bonifico bancario.

3. Alcuni consumatori affermavano, inoltre, di avere sollecitato la consegna della merce al servizio clienti del professionista, il quale avrebbe risposto in maniera evasiva, senza fornire indicazioni precise in ordine ai tempi di consegna e facendo riferimento a presunti ritardi delle imprese fornitrici dei prodotti o ad imprevedibili esaurimenti delle scorte. Essendo presenti nel sito *internet* di Lightsten i loghi di varie imprese che realizzano prodotti per illuminazione, alcuni segnalanti affermavano di avere contattato i produttori dei beni acquistati, i quali avrebbero negato la presenza della società Lightsten tra i propri clienti.

4. Relativamente a tale pratica, nella comunicazione di avvio del procedimento era stata ipotizzata la violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b)* e 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo, in ragione delle indicazioni ingannevoli fornite dal professionista in merito: alla disponibilità dei prodotti; ai rapporti contrattuali con i produttori (in conseguenza della riproduzione dei loro loghi nel sito del professionista); alla possibilità di optare per il pagamento con contrassegno anziché con carta di credito; alla mancanza di indicazioni circa gli effettivi tempi di consegna.

B) Le informazioni sul diritto di recesso

5. Secondo quanto rilevato d'ufficio in data 11 luglio 2011 e in data 4 agosto 2011 sul sito *internet* del professionista, il recesso sarebbe stato escluso *"qualora la Società abbia ordinato appositamente il prodotto richiesto dal cliente"* e, negli altri casi, il recesso avrebbe dovuto essere comunque comunicato *"entro un termine di 7 giorni solari"*; il

¹ [Lightsten utilizza i siti internet www.sistemidiluce.it, www.sistemidiluce.com e www.shesellshine.com, che hanno finora avuto lo stesso contenuto.]

rimborso del prezzo avrebbe avuto luogo solo ed *“esclusivamente sotto forma di buoni acquisto; infine, “le spese di spedizione non sono rimborsabili”.*

6. Relativamente a tale pratica, nella comunicazione di avvio del procedimento era stata ipotizzata una violazione degli articoli 20, comma 2 e 21, comma 1, lettera g), del Codice del Consumo, essendo le indicazioni sopra riportate non conformi a quanto stabilito dagli articoli 64 ss. dello stesso Codice in materia di diritto di recesso del consumatore nei contratti conclusi a distanza.

C) Le informazioni sulla garanzia

7. In tema di garanzia legale di conformità il sito riportava la seguente indicazione: *“il cliente dovrà far pervenire il bene presso il magazzino di Sistemi di Luce a sue spese, l’invio e la riconsegna del prodotto sono sempre a carico dell’acquirente”.*

8. Relativamente a tale pratica, nella comunicazione di avvio del procedimento era stata ipotizzata una violazione degli articoli 20, comma 2 e 21, comma 1, lettera g), del Codice del Consumo, in quanto l’articolo 130, comma 2, dello stesso Codice stabilisce che gli interventi in garanzia legale di conformità debbano avvenire senza addebito di spese per il consumatore.

II. GLI IMPEGNI DI LIGHTSTEN

9. In data 22 febbraio 2012, con provvedimento n. 23327, notificato al professionista in data 9 marzo 2012, l’Autorità, a seguito della presentazione di impegni da parte di Lightsten, ha deliberato l’accoglimento degli stessi, rendendoli obbligatori e definendo il procedimento senza procedere all’accertamento dell’infrazione, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

In particolare, gli impegni resi vincolanti dall’Autorità sono i seguenti.

A) I tempi di consegna dei prodotti

10. Con riferimento alla prima pratica commerciale, Lightsten si è impegnata a modificare le condizioni di vendita indicate sul proprio sito *internet*, inserendo una chiara distinzione tra:

- i) i prodotti immediatamente disponibili, da spedire al consumatore entro due giorni lavorativi dalla ricezione del pagamento. Nel caso di mancata consegna del prodotto nei sette giorni lavorativi dalla ricezione del pagamento², Lightsten disporrà, entro cinque giorni lavorativi dalla scadenza di tale termine, il rimborso automatico delle somme già corrisposte dal consumatore, oltre all’interesse legale;
- ii) i prodotti non in magazzino, la cui consegna dovrà avvenire entro trenta giorni lavorativi dalla ricezione del pagamento, fatta salva la possibilità di un diverso accordo tra le parti. Nel caso di mancata consegna del prodotto nei trenta giorni lavorativi dalla ricezione del pagamento, Lightsten disporrà, entro cinque giorni lavorativi dalla scadenza di tale termine, il rimborso automatico delle somme già corrisposte, oltre all’interesse legale;
- iii) i prodotti non facilmente reperibili (serie limitata, prodotto fuori produzione, prodotto realizzato su ordinazione), per i quali il consumatore potrà indicare un termine massimo di consegna, che Lightsten si riserverà di accettare o meno mediante apposita comunicazione al consumatore.

11. Lightsten si è, inoltre, impegnata a modificare la procedura di vendita *on-line*, per garantire all’acquirente la piena consapevolezza dei tempi di consegna dei prodotti stabilendo che:

- le informazioni riguardanti la disponibilità dei prodotti ed i tempi di consegna verranno forniti contestualmente all’indicazione del prezzo di vendita³;
- l’accettazione delle condizioni di vendita verrà confermata dall’acquirente prima della conclusione della procedura d’acquisto, spuntando un apposito *flag* di conferma.

12. Lightsten si è impegnata, ancora, ad effettuare una ricognizione degli ordini pendenti a far data dal settembre 2010⁴ e, là dove riscontri ordini ancora in attesa di lavorazione, a contattare gli acquirenti via *e-mail* e/o posta ordinaria, entro 15 giorni dalla conclusione del procedimento ed a comunicare, a coloro che non avessero ancora ricevuto la merce ordinata, le ragioni del ritardo nella consegna ed a comunicare il nuovo termine stimato per la consegna stessa, proponendo in alternativa:

- di ottenere il rimborso delle somme corrisposte, oltre all’interesse legale;
- di attendere la consegna del prodotto che avverrà entro il nuovo termine indicato, comunque non superiore a trenta giorni lavorativi;
- di indicare un altro prodotto in catalogo, che risulti immediatamente disponibile, di qualità pari o superiore a quello originariamente acquistato purché quest’ultimo abbia un prezzo non superiore al 10% rispetto a quello ordinato.

Quanto indicato era previsto che fosse pubblicato sul sito *www.sistemidiluce.it* per trenta giorni lavorativi decorrenti dal giorno successivo alla chiusura del procedimento.

² [Nel caso di pagamento contrassegno, il termine decorre dal momento della ricezione del previsto anticipo del 20% del valore della merce.]

³ [Nella versione del sito alla data di avvio dell’istruttoria, il consumatore, per avere informazioni sulla disponibilità del prodotto, doveva scorrere un menu a tendina, collocato sotto l’opzione “aggiungi al carrello”.]

⁴ [Data di costituzione della Società.]

13. Con riguardo all'induzione in errore che potrebbe derivare dalla presenza dei loghi di imprese produttrici presenti nel proprio sito *internet*, Lightsten si è impegnata a chiarire che la società non appartiene a reti ufficiali di vendita, ma è una società indipendente dedicata al commercio di prodotti per l'illuminazione multi-marca.

14. Infine, gli impegni prevedono l'inserimento nel sito di ulteriori chiarimenti circa la modalità di pagamento in contrassegno, con, in particolare, la precisazione relativa alla necessità di versare, se si sceglie tale modalità di pagamento, una caparra del 20% del prezzo del prodotto ordinato e la necessità di pagare una maggiorazione di 15 euro per le spese di spedizione rispetto al prezzo previsto per le altre modalità di pagamento.

15. Lightsten si è impegnata a completare le misure relative alla pratica A) entro trenta giorni dalla notifica del provvedimento di accettazione degli impegni.

B) Il diritto di recesso

16. Con riguardo alla seconda pratica, Lightsten si è impegnata a modificare la sezione del proprio sito *internet* relativa al diritto di recesso, fornendo un'informativa completa della normativa dettata in materia dagli articoli 64 e seguenti del Codice del Consumo. In realtà, il sito era già stato modificato nel corso del procedimento, con la precisazione che: il diritto di recesso è relativo a tutti i prodotti venduti da Lightsten *on line*; il termine per l'esercizio del diritto è di dieci giorni lavorativi dal ricevimento del prodotto; a coloro che esercitano il diritto di recesso va restituito quanto corrisposto per l'acquisto del bene, restando a carico del consumatore le sole spese di restituzione del prodotto al mittente.

17. Il professionista si è impegnato, inoltre, a rimettere in termini i consumatori che intendono esercitare il diritto di recesso, facendo decorrere nuovamente il termine di dieci giorni lavorativi fissato dalla legge. I soggetti da rimettere in termini per l'esercizio dell'indicato diritto erano tutti coloro che hanno acquistato prodotti dal settembre 2010, data di inizio dell'attività della società.

Gli impegni prevedevano che le informazioni indicate sarebbero state inserite nel sito *www.sistemidiluce.it* per trenta giorni lavorativi, a partire dal giorno successivo a quello di notifica del provvedimento dell'Autorità. Il termine di dieci giorni lavorativi per l'esercizio del recesso avrebbe dovuto decorrere dallo scadere del trentesimo giorno lavorativo di pubblicazione sul sito *internet*.

Il professionista si è impegnato, inoltre, a contattare anche individualmente, attraverso *e-mail* o posta ordinaria, gli acquirenti che avevano manifestato l'intenzione o lamentato l'impossibilità di recedere, per informarli del nuovo termine utile per esercitare il recesso, termine che sarebbe decorso dal giorno in cui i destinatari avessero ricevuto il messaggio.

18. Lightsten, infine, si è impegnata ad effettuare una ricognizione dei clienti che avevano già esercitato il diritto di recesso e restituito la merce acquistata, per verificare se fossero state addebitate spese non previste dal Codice del Consumo, spese che sarebbero state, in tal caso, rimborsate. Da ultimo il professionista si è impegnato ad informare i vari clienti inserendo una apposita *brochure* informativa sul diritto di recesso da spedire unitamente al prodotto venduto.

C) La garanzia

19. In merito alla terza pratica, nel corso del procedimento il professionista aveva già modificato le informazioni nel proprio sito *internet*, chiarendo che la riparazione e/o la sostituzione dei prodotti in garanzia non comportano alcuna spesa per il consumatore.

20. Lightsten si è impegnata, inoltre, a rimettere in termini tutti gli acquirenti dei prodotti, facendo decorrere il termine per la restituzione del bene da riparare dalla data della chiusura del procedimento. Il professionista sul punto si è impegnato a contattare individualmente, via *e-mail* o posta ordinaria, coloro che hanno acquistato prodotti a partire dal settembre 2010, data di inizio dell'attività della società.

L'informazione rispetto a tale iniziativa avrebbe dovuto essere pubblicata nel sito *www.sistemidiluce.it* per trenta giorni lavorativi successivi alla data di notifica del provvedimento di accettazione degli impegni da parte dell'Autorità. La società si era comunque impegnata ad effettuare una ricognizione delle richieste di intervento in garanzia legale pervenute, per verificare se fossero state poste a carico degli acquirenti spese non dovute che ove addebitate sarebbero state integralmente rimborsate. Infine, la Lightsten si era impegnata a spedire, unitamente al prodotto venduto, un pieghevole contenente tutte le informazioni in merito alla garanzia legale di conformità.

III. LA MANCATA OTTEMPERANZA AGLI IMPEGNI PRESI

21. Con il citato provvedimento del 22 febbraio 2012 è stato stabilito che la società Lightsten avrebbe informato l'Autorità, entro sessanta giorni dalla data di notifica del provvedimento stesso, in merito alle modalità di attuazione degli impegni resi obbligatori con l'indicato provvedimento, presentando una relazione al riguardo.

La notifica del provvedimento di chiusura dell'istruttoria senza l'accertamento dell'infrazione con l'accettazione degli impegni presentati risulta avvenuta in data 9 marzo 2012, e nei sessanta giorni successivi non è pervenuta alcuna relazione in merito all'implementazione degli impegni assunti.

22. Con lettera dell'8 giugno 2012 il professionista è stato invitato a presentare la relazione di ottemperanza agli impegni assunti così come disposto con il provvedimento n.. 23327 del 22 febbraio 2012.

In data 18 giugno 2012 è pervenuta, in risposta alla lettera su indicata, una nota del professionista, nella quale si afferma che la società ha provveduto a modificare il sito *internet* ed a informare i vari clienti della riapertura dei termini utili all'esercizio del diritto di recesso. Alla nota non è stato allegato alcun documento idoneo a dar conto di quanto affermato.

23. Con riguardo alle modifiche da operare sul sito del professionista, già da una verifica d'ufficio effettuata il 28 maggio 2012 con l'acquisizione agli atti delle stampe dal sito stesso risulta che è stata effettivamente inserita nell'home *page* del sito l'indicazione di riapertura dei termini per il diritto di recesso, assieme a quella relativa alla circostanza che la società Lightsten non appartiene a nessuna rete di vendita dei produttori dei beni che commercializza.

Le indicazioni relative alla diversa tempistica prevista per la consegna dei prodotti, a seconda che questi ultimi siano disponibili in magazzino o vadano ordinati, sono state inserite nel sito alla pagina dedicata ai "*Tempi di consegna*". Risulta, altresì, che anche le indicazioni relative alle modalità di pagamento nel caso dell'utilizzo del contrassegno, che prevedono un anticipo del 20% del prezzo del prodotto e 15 Euro aggiuntive alle normali spese di spedizione, sono presenti nel sito, alla pagina dedicata alle "*Modalità di pagamento*".

24. Al contrario non si ha alcuna evidenza della circostanza che il professionista abbia preso contatto con i propri clienti che non avevano ricevuto la merce ordinata e pagata, per proporre loro il rimborso delle somme corrisposte con i relativi interessi, né che a tali clienti sia stato comunicato un termine, anche solo orientativo, di consegna dei prodotti acquistati, e/o proposto di scegliere un prodotto alternativo rispetto a quello non consegnato.

25. Inoltre, non risulta agli atti alcuna evidenza in merito a contatti che l'operatore avrebbe dovuto prendere via *e-mail* o posta ordinaria con gli acquirenti che hanno richiesto interventi in garanzia in merito alla eventuale restituzione di spese non dovute, addebitate agli stessi ma non previste dal Codice del Consumo. Del pari, non risulta alcuna evidenza in ordine alla predisposizione di una *brochure* e/o pieghevole con cui si informano gli acquirenti dei loro diritti in merito al recesso ed alle garanzie di legge, né che tali pieghevoli vengano inseriti nei pacchi di consegna dei prodotti agli acquirenti.

26. A ciò si aggiunga che a far data dal mese di marzo del 2012 fino a tutt'oggi continuano a pervenire in Autorità segnalazioni in merito a nuovi acquisti effettuati da consumatori che non si vedono consegnare i prodotti regolarmente pagati, nonostante sul sito questi siano indicati come disponibili, quindi con una consegna prevista entro 2/3 giorni dalla ricezione del pagamento da parte del professionista. In alcune segnalazioni vengono lamentate, inoltre, difficoltà a mettersi in contatto con la società e comunque ad esercitare il diritto di recesso.

27. Alla luce degli elementi dianzi descritti e tenuto conto che i comportamenti di cui si ha evidenza integrano i medesimi profili contestati con l'avvio del procedimento chiuso con il provvedimento n. 23327 di accettazione degli impegni, ricorrono i presupposti per contestare, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'inottemperanza agli impegni assunti con l'indicato provvedimento e la necessità di riavviare d'ufficio il procedimento per valutare la violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b)* e *g)* e 22, commi 1 e 2, del Codice stesso.

RITENUTO, pertanto, di procedere ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, secondo cui, in caso di mancato rispetto degli impegni assunti dal professionista e resi obbligatori ai sensi del comma 7 dello stesso articolo, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro;

RITENUTO, inoltre, in ragione del mancato rispetto di tali impegni, di riaprire, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, lettera *a)* del Regolamento, il procedimento volto a verificare le violazioni di disposizioni del Codice del Consumo ipotizzate nella comunicazione di avvio del procedimento del 12 ottobre 2011;

DELIBERA

a) di contestare alla società Lightsten S.r.l. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere attuato gli impegni resi obbligatori dall'Autorità con il provvedimento n. 23327 del 22 febbraio 2012;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) di riaprire, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, lettera *a)*, del Regolamento, il procedimento volto a verificare le infrazioni alle disposizioni del Codice del Consumo ipotizzate nella comunicazione di avvio del procedimento PS/6756 del 12 ottobre 2011, tenuto conto dei nuovi elementi agli atti;

d) che il responsabile del procedimento è il dottor Ferdinando Morgoglione;

e) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Energia e Industria della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore dell'Autorità, dai legali rappresentanti della società Lightsten S.r.l. ovvero da persone da essa delegate;

f) che la società Lightsten S.r.l. può far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentita, entro il termine di trenta giorni dalla data di notificazione del presente provvedimento;

g) che il procedimento, di cui alla lettera c), si concluderà entro centocinquanta giorni dalla data di notificazione del presente provvedimento.

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.

p. IL SEGRETARIO GENERALE
Ombretta Main

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella