

## PS8019 - EMG VENDITE ONLINE-OSTACOLI AL DIRITTO DI RECESSO

Provvedimento n. 23920

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 settembre 2012;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

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 del 15 novembre 2007;

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*", adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTO il proprio provvedimento dell'11 luglio 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;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LE PARTI

1. E.M.G. S.r.l. (di seguito, anche "E.M.G.") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nel settore del commercio al minuto *on line* di giochi, videogiochi, prodotti informatici in genere e telefonia, attraverso vari siti *internet*.

2. ADUC - Associazione per i Diritti degli Utenti e dei Consumatori (di seguito, anche "ADUC"), in qualità di segnalante.

### II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal professionista tramite i siti *internet* [www.emg-srl.com](http://www.emg-srl.com) e [www.marygame.it](http://www.marygame.it), consistenti:

A) nell'aver fornito ai consumatori informazioni non veritiere in merito alla disponibilità dei prodotti ed ai tempi di consegna;

B) nell'aver fornito ai consumatori indicazioni non corrette in merito al contenuto di taluni diritti loro attribuiti dalla normativa vigente;

C) nell'aver opposto ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali da parte dei consumatori;

D) nell'aver prospettato la promozione di azioni legali manifestamente infondate nei confronti dei consumatori insoddisfatti che avevano pubblicato *feedback* negativi su *internet*.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1. L'iter del procedimento

4. A partire dal mese di febbraio 2012 e sino all'avvio del procedimento istruttorio sono pervenute in Autorità circa venticinque segnalazioni di consumatori aventi ad oggetto condotte asseritamente scorrette imputate a E.M.G.. Nello stesso periodo ADUC ha fatto pervenire due richieste di intervento, allegando episodi analoghi occorsi a circa trenta propri associati<sup>1</sup>.

5. In data 13 aprile 2012 è stata acquisita d'ufficio la stampa della sezione del sito *internet* [www.emg-srl.com](http://www.emg-srl.com) contenente le condizioni di vendita<sup>2</sup>. In data 19 aprile 2012 sono state acquisite varie pagine *web* scaricate da tre siti *internet* (tra cui quello dell'Associazione segnalante), contenenti numerosi *feedback* negativi espressi da consumatori nei confronti del professionista<sup>3</sup>.

6. In relazione alle pratiche commerciali descritte al precedente punto II, in data 3 maggio 2012 è stato avviato nei confronti di E.M.G. il procedimento istruttorio PS8019. In tale sede è stata, in particolare, ipotizzata:

---

<sup>1</sup> [ Tali richieste sono pervenute in data 3 febbraio 2012 (doc. n. 1 del fascicolo istruttorio) e 29 marzo 2012 (doc. n. 5). La stessa Associazione ha fatto pervenire, dopo l'avvio del procedimento istruttorio, una integrazione (doc. n. 76), riportante le segnalazioni ricevute da altri ventisei associati. Atteso che in tali documenti i consumatori non sono individuati nominativamente, non è stato possibile verificare – salvi casi specifici caratterizzati da evidenti analogie nella descrizione del fatto (si vedano, ad es., le segnalazioni sub doc. n. 5.17 e doc. n. 7, quelle sub doc. n. 5.22 e doc. n. 47 e quelle sub doc. n. 59 e doc. n. 76.14) o nei quali lo stesso associato dichiara di aver effettuato la segnalazione anche all'AGCM (si veda, ad es., la segnalazione sub doc. n. 76.16) – se vi siano o meno sovrapposizioni rispetto alle richieste di intervento fatte pervenire direttamente in Autorità dai consumatori.]

<sup>2</sup> [ Cfr. doc. n. 12.]

<sup>3</sup> [ Cfr. doc. n. 27. Con riguardo alle vicende reperite in rete – così come con riferimento alle segnalazioni riportate dall'ADUC – non è stato possibile verificare se ve ne siano alcune altrimenti portate a conoscenza dell'Autorità, attesa la prassi di sottoscrivere tali recensioni con uno pseudonimo. Le vicende in considerazione, peraltro, non sono state utilizzate ai fini della motivazione del presente provvedimento.]

quanto alla pratica A), la violazione delle disposizioni di cui agli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), e 23, lettera e), del Codice del Consumo;

quanto alla pratica B), la violazione delle disposizioni di cui agli articoli 20 e 21, comma 1, lettera g), del Codice del Consumo;

quanto alla pratica C), la violazione delle disposizioni di cui agli articoli 20, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo;

quanto alla pratica D), la violazione delle disposizioni di cui agli articoli 20, 24 e 25, lettera e), del Codice del Consumo.

7. Nella stessa data è stato conferito mandato al Nucleo Speciale Tutela Mercati, Gruppo Antitrust della Guardia di Finanza, di effettuare la comunicazione di avvio del procedimento istruttorio al legale rappresentante di E.M.G., nonché di richiedere al professionista una serie di informazioni ritenute utili ai fini della valutazione del caso in esame.

8. In data 23 maggio 2012 è stato comunicato a E.M.G. l'avvio del procedimento istruttorio e del sub-procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria delle pratiche ai sensi dell'articolo 27, comma 3 del Codice del Consumo. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio 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 all'istruttoria.

9. Successivamente alla comunicazione di avvio del procedimento e sino alla chiusura della fase istruttoria sono pervenute in Autorità oltre quaranta nuove segnalazioni di consumatori relative a condotte analoghe a quelle già riferite. In cinque casi il segnalante ha successivamente comunicato di aver ottenuto – seppur tardivamente – soddisfazione dal professionista. ADUC ha integrato quanto già segnalato in fase preistruttoria con le vicende occorse ad altri ventisei propri associati<sup>4</sup>.

10. In data 14 giugno 2012, il Nucleo Speciale Tutela Mercati, Gruppo Antitrust della Guardia di Finanza ha fatto pervenire una nota<sup>5</sup> trasmessagli da E.M.G., corredata dei relativi allegati.

11. In data 11 luglio 2012 l'Autorità ha deliberato la non adozione della misura cautelare ai sensi dell'articolo 27, comma 3 del Codice del Consumo.

12. In data 30 luglio 2012 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1 del Regolamento<sup>6</sup>.

13. Oltre alla produzione della predetta nota e dei relativi allegati, E.M.G. non ha depositato ulteriori memorie né documenti, non ha chiesto di essere sentita in audizione e non ha effettuato accessi al fascicolo istruttorio. Inoltre, il professionista non ha fornito la richiesta documentazione contabile attestante le proprie condizioni economiche nell'ultimo anno, né risulta che abbia depositato i propri bilanci presso l'Ufficio del Registro delle Imprese.

## **2. Le evidenze acquisite**

### **2.1) L'attività esercitata dal Professionista**

14. Da verifiche condotte *on line*, è emerso che E.M.G. opera attraverso i siti *internet* [www.emg-srl.com](http://www.emg-srl.com), [www.marygame.it](http://www.marygame.it) e [www.nanolandia.net](http://www.nanolandia.net). A tali siti va aggiunto il sito [www.bltelefoniam.net](http://www.bltelefoniam.net)<sup>7</sup> che anteriormente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio veniva utilizzato (con contenuti, impostazione e grafica sostanzialmente identici ai primi due) da un'impresa individuale facente capo all'amministratore e legale rappresentante di E.M.G. e che attualmente riceve ordini di acquisto direttamente per conto della società E.M.G.

15. I prodotti commercializzati dal professionista sono, per lo più, apparati di telefonia mobile e *tablet*; alcuni segnalanti riferiscono di aver acquistato dispositivi multifunzione per l'attività sportiva, ovvero set di costruzioni per la riproduzione in scala di edifici famosi e accessori per console di videogiochi.

16. Il modello di vendita adottato prevede il preventivo pagamento del prezzo e delle spese di consegna da parte dell'acquirente (i segnalanti hanno riferito di aver effettuato il pagamento con bonifico bancario o con carta di credito) e la successiva evasione dell'ordine.

17. Le Condizioni generali di vendita riportate nei siti di cui sopra e applicate da E.M.G.<sup>8</sup> prevedono che, «salvo la disponibilità sul mercato dei prodotti», la merce ordinata sia consegnata al corriere entro cinque giorni dal primo giorno lavorativo successivo all'avvenuto pagamento, distinguendo a seconda che questo avvenga mediante carta di credito o mediante bonifico: nel primo caso il termine decorre dalla data di ricezione dell'ordine, nel secondo dal «perfezionamento dell'operazione bancaria». Quanto ai tempi per la consegna da parte del corriere, è previsto che la stessa avvenga entro «24 h lavorativi (3 giorni per Calabria, Sicilia e Sardegna)». Le stesse condizioni generali di vendita precisano, di seguito, che «i tempi di approvvigionamento dipendono da fattori esterni alla volontà di EMG S.r.l., quali le politiche commerciali dei fornitori» e che «in caso di ritardo nella consegna superiore a 30 giorni

---

<sup>4</sup> [ Cfr. doc. n. 76. Sul punto si veda quanto precisato nella nota 1.. ]

<sup>5</sup> [ Cfr. doc. n. 82.]

<sup>6</sup> [ Successivamente a tale data sono pervenute in Autorità circa dieci ulteriori richieste di intervento da parte di consumatori che segnalano condotte analoghe a quelle sopra descritte.]

<sup>7</sup> [ Cfr. anche segnalazione sub doc. n. 63.]

<sup>8</sup> [ Cfr. doc. n. 12, acquisito in data 13 aprile 2012. Le medesime condizioni di vendita sono state prodotte dal professionista, sub all. 1.a alla nota trasmessa. alla G.d.F. (doc. n. 82).]

*lavorativi rispetto al tempo approssimativo di ricevimento del prodotto [...] a condizione che questo ritardo sia imputabile a EMG S.r.l., il Cliente, tramite reclamo scritto [...] potrà unilateralmente recedere dall'ordine». In tal caso E.M.G. si riserva la facoltà di offrire al cliente l'acquisto di prodotti «di valore e qualità equivalenti o superiori» e solo ove il cliente ritenga di non aderire a tale proposta, E.M.G. restituirà «al Cliente quanto dal medesimo già pagato a tale titolo entro 30 giorni dalla richiesta».*

## **2.2) Le condotte oggetto del procedimento**

### *A. Informazioni relative alla disponibilità dei prodotti ed ai tempi di consegna*

**18.** Nella quasi totalità dei casi sottoposti all'attenzione dell'Autorità risulta che il bene acquistato non sia stato consegnato, sebbene alla data della segnalazione ovvero della risoluzione del contratto per inadempimento, fossero trascorsi periodi significativamente più lunghi rispetto a quelli previsti dalle condizioni generali di vendita<sup>9</sup>.

**19.** Molti segnalanti<sup>10</sup> precisano che il prodotto acquistato era indicato sul sito, al momento dell'ordine, come "disponibile" o con "disponibilità ottima". In alcuni casi di mancata consegna, peraltro, il professionista ha esplicitamente dichiarato di non avere la materiale disponibilità del prodotto, ovvero di incontrare difficoltà di approvvigionamento o di non avere esemplari esattamente corrispondenti alla descrizione fattane sul sito<sup>11</sup>. In altri casi i consumatori non hanno ricevuto tutti i prodotti ordinati e pagati<sup>12</sup>, oppure hanno ricevuto un prodotto non funzionante<sup>13</sup>, ovvero con caratteristiche<sup>14</sup> o di tipologia<sup>15</sup> diverse da quelle indicate nell'ordine e nella relativa accettazione.

**20.** Per nessuno dei prodotti offerti da E.M.G. e oggetto di mancata, ritardata o inesatta consegna sono stati indicati nei siti *web* motivi in forza dei quali il professionista potesse ragionevolmente ritenere di non essere in grado di effettuare consegne del bene pubblicizzato al prezzo indicato e nel rispetto dei tempi contrattuali.

**21.** In talune ipotesi di mancata consegna il professionista, riconoscendo l'impossibilità di fornire il prodotto alle condizioni pubblicizzate, ha invitato il consumatore a formulare una richiesta di "annullamento" dell'ordine e di restituzione del prezzo pagato<sup>16</sup>, ovvero ha proceduto esso stesso ad "annullare" unilateralmente l'ordine<sup>17</sup>.

### *B. Informazioni circa i diritti del consumatore*

**22.** Le condizioni generali di vendita acquisite agli atti<sup>18</sup> precisano, quanto al diritto di recesso, che «*gli acquisti effettuati sul sito EMG S.r.l. sono regolati dalla legge italiana sulle vendite per corrispondenza. In caso di ordine errato (ho ordinato e quindi ricevuto un prodotto che non desideravo) si hanno 10 (dieci) giorni di tempo, dalla data di consegna, per esercitare il diritto di recesso [...]. EMG S.r.l. accetta senza esitazione la resa di qualsiasi articolo [...] rifondendone l'intero ammontare (tranne le spese di spedizione come previsto dalla legge italiana)*».

**23.** Le condizioni generali di vendita precisano, inoltre, che «*ogni operazione d'acquisto sarà regolata dalle disposizioni di cui al Decreto Legislativo. n. 185/99*».

### *C. Ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali*

**24.** Da alcune segnalazioni emerge che i consumatori hanno incontrato difficoltà a contattare il professionista<sup>19</sup> sia a causa della mancata risposta alle telefonate, sia a causa della presenza di una segreteria telefonica che invitava a lasciare i propri recapiti, senza però che seguisse alcun riscontro da parte di E.M.G.; taluni segnalanti lamentano la mancata risposta alle *e-mail*.

**25.** Nei casi di mancata, incompleta o inesatta consegna, i segnalanti che si sono attivati per chiedere la risoluzione del contratto e la restituzione del prezzo o della quota dello stesso pari alla differenza tra quanto ordinato e quanto

---

<sup>9</sup> [ Si veda, ad es., uno dei consumatori di cui alla segnalazione ADUC del 3 febbraio 2012 (doc. n. 1), il quale dichiara di aver acquistato uno smartphone e di non averlo ricevuto a distanza di oltre tre settimane. I segnalanti di cui ai docc. n. 2 e 53 dichiarano di non aver ricevuto il prodotto a distanza di oltre un mese, i segnalanti di cui ai docc. n. 13, 18 e 110 hanno inutilmente atteso la consegna per circa due mesi; il segnalante di cui al doc. n. 69 per oltre cinque mesi. ]

<sup>10</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1.C, 3, 4, 5.3, 5.4, 5.5, 5.16, 11, 13, 14, 15, 17, 23, 24, 25, 26, 40, 43, 44, 46, 48, 51, 53, 63, 67, 76.17, 76.18, 76.22, 78, 91, 92, 93. ]

<sup>11</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 5.8, 5.23, 9, 10, 11, 15, 16, 22, 24, 40, 76.17. ]

<sup>12</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 5.8, 61. ]

<sup>13</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1.A, 103. ]

<sup>14</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 5.2, 5.4, 49, 76.1, 76.18, 79. ]

<sup>15</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1.B, 5.8, 5.12, 5.15, 5.17, 24, 48, 57. ]

<sup>16</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 2, 5.3, 5.23, 13, 76.22, 83, 102. ]

<sup>17</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 4, 5.22, 50, 51. ]

<sup>18</sup> [ Cfr. docc. citati nella nota 8. ]

<sup>19</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1.A, 1.B, 1.D, 2, 4, 5.8, 5.9, 5.15, 5.16, 5.23, 5.24, 9, 10, 23, 25, 44, 48, 49, 57, 61, 63, 76.1, 76.9 (segnalazione 08.05.12), 76.12, 76.21, 77, 83, 91. ]

ricevuto, non hanno nella maggior parte dei casi ottenuto soddisfazione<sup>20</sup>. Nei casi segnalati di rimborso effettuato, ciò è avvenuto con ritardo rispetto ai termini contrattuali e per lo più a seguito dell'intervento di associazioni di consumatori, della pubblicazione di *feedback* negativi su *internet*, o della richiesta di intervento effettuata dal consumatore all'Autorità<sup>21</sup>.

**26.** Molti dei segnalanti riferiscono che il professionista, interpellato sulle ragioni della tardiva/omessa consegna, ha fornito informazioni non veritiere circa l'avvenuta o imminente spedizione del bene<sup>22</sup>, spesso imputando il ritardo ad eventi eccezionali e imprevedibili ma contingenti e promettendo comunque ogni volta una pronta soluzione<sup>23</sup>. Analogamente, quanto ai rimborsi, i consumatori sono stati ripetutamente e sistematicamente rassicurati dal professionista in ordine all'avvenuta o prossimo espletamento delle relative formalità (spesso fornendo gli estremi di operazioni bancarie in realtà non effettuate o comunque non andate a buon fine), salvo successiva smentita nei fatti ovvero, talvolta, per effetto di contrastanti dichiarazioni dello stesso professionista<sup>24</sup>.

**27.** In alcuni casi il consumatore ha dichiarato di voler risolvere il contratto per mancato rispetto dei termini di consegna, ricevendo ugualmente il bene ordinato<sup>25</sup> o un prodotto diverso<sup>26</sup>.

**28.** Nelle ipotesi di consegna di prodotto non conforme, il professionista non ha attivato i rimedi previsti dalla normativa vigente. Al contrario, ha talvolta suggerito al cliente di procedere alla restituzione, senza poi provvedere né alla riparazione/sostituzione del bene, né al rimborso del prezzo<sup>27</sup>.

#### *D. Prospettazione di azioni legali*

**29.** Molti clienti insoddisfatti hanno pubblicato su *internet* recensioni negative sull'operato del professionista. Per effetto di tali iniziative, alcuni dei segnalanti riferiscono di essere stati contattati da rappresentanti di E.M.G. che hanno prospettato l'esperimento di azioni legali nei loro confronti ove le opinioni e i giudizi espressi non fossero stati rimossi o ritrattati<sup>28</sup>. Nei casi presi in esame i segnalanti si limitavano ad esprimere il proprio disappunto a fronte di mancate consegne di prodotti regolarmente pagati e della assenza di informazioni o della natura generica e non convincente delle indicazioni fornite dal professionista. Talvolta il consumatore, per effetto delle pressioni del professionista, ovvero della promessa di rimborso immediato e/o di attribuzione di una somma di denaro extra o di applicazione di uno sconto sul prezzo pagato, ha rimosso o modificato la propria valutazione<sup>29</sup>.

### **3. Le informazioni rese dal professionista**

**30.** Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, è stato richiesto ad E.M.G. di fornire alcune informazioni, nonché le prove sull'esattezza materiale dei dati di fatto connessi alle condotte oggetto di istruttoria.

**31.** Il professionista ha consegnato al Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza la nota sopra richiamata<sup>30</sup>, nella quale sono contenute le informazioni e dichiarazioni di seguito sintetizzate.

**A.** I siti *internet* utilizzati dalla Società sono quelli corrispondenti ai nomi a dominio *www.emg-srl.com* e *www.marygame.it*.

**B.** i) Le offerte «sono scelte in base al prezzo di acquisto del prodotto (per quanto riguarda i nuovi approvvigionamenti) e in base anche alla svalutazione dello stesso (nel caso di materiale presente in magazzino), tutte

---

<sup>20</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1.A, 1.D, 2, 3, 4, 5.4, 5.5, 5.8, 5.12, 5.17, 5.19, 5.23, 6, 10, 11, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 40, 44, 46, 48, 49, 50, 52, 57, 58, 61, 63 (acquisto effettuato sul sito *www.bltelefoniam.net*), 65, 66, 69, 72, 76.1, 76.6, 76.9 (segnalazione 08.05.12), 76.10, 76.11, 76.18, 76.20, 76.21, 76.22, 76.24, 76.25 (il consumatore ha ricevuto un assegno non negoziabile in quanto deteriorato, cui non ha fatto seguito nessun altro invio di assegno né bonifico), 77, 79, 80, 81, 83, 86, 87, 92, 93, 94 (acquisto effettuato sul sito *www.nanolandia.net*), 96, 102, 103, 110, 113.]

<sup>21</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 5.15, 21, 45, 56, 59.]

<sup>22</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1.C, 1.D, 3, 4, 5.3, 5.6, 5.8, 5.16, 5.17, 5.22, 5.23, 11, 13, 14, 15, 18, 19, 24, 25, 32, 42, 44, 46, 48, 50, 51, 53, 63, 65, 67 (la consumatrice si è offerta di ritirare personalmente il prodotto presso la sede dell'impresa, ma le è stato detto che sarebbe stato impossibile, in quanto l'oggetto era già stato inviato al "reparto spedizioni"), 76.9 (segnalazione 08.05.12), 83, 86, 87, 91, 92, 93, 110.]

<sup>23</sup> [ La causa è stata via via individuata nell' "alta richiesta del prodotto", in disservizi del corriere, in ritardi nella consegna dovuti al periodo festivo, ad eccezionali eventi meteorologici o a scioperi, in non meglio specificate difficoltà "logistiche": cfr. segnalazioni sub docc. n. 5.1, 5.4, 5.5, 5.10, 5.24, 15, 24, 43, 46, 52, 67, 76.3, 76.5, 76.18, 76.20, 77, 78, 80, 87, 91.]

<sup>24</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1.A, 5.2, 5.8, 5.12, 5.17, 5.22, 5.23, 5.24, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 20, 22, 32, 42, 43, 51, 53, 57, 58, 61, 65, 67, 76.7, 76.8, 76.9 (segnalazione 08.05.12), 76.17, 76.18, 76.22, 76.24, 77, 78, 79, 87, 91, 92.]

<sup>25</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 14, 25, 32, 50 (in questo caso la consegna è avvenuta nonostante l'intervenuto recesso unilaterale del professionista).]

<sup>26</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 5.3, 5.8, 5.9.]

<sup>27</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 5.3, 76.12.]

<sup>28</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1.A, 1.B, 1.C, 3, 4, 5.14, 5.15, 5.17, 5.19, 32, 42, 44, 50, 67, 76.11, 76.13, 76.18 (in tale circostanza risulta essere stata prospettata in via preventiva una querela ove il consumatore avesse pubblicato recensioni negative), 78, 79, 103 (recensione pubblicata sull'account cliente del sito E.M.G.).]

<sup>29</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 5.17, 5.22, 15, 44, 50, 57, 79. ]

<sup>30</sup> [ Cfr. doc. n. 82.]

le offerte sono pubblicate secondo le effettive disponibilità di magazzino e sulle disponibilità effettive dei [...] fornitori». *ii)* I prodotti possono essere disponibili nel magazzino di E.M.G., ovvero nei magazzini dei fornitori. *iii)* E.M.G. si avvale del corriere DHL. Ad ogni invio corrisponde una lettera di vettura che consente al cliente di verificare lo stato della spedizione. *iv)* Vengono accettati pagamenti mediante bonifico bancario, vaglia postale, e carta di credito.

**C-D.** La Parte rinvia ad alcuni documenti allegati, relativi a «500 ordini presi a campione» nel periodo richiesto (gennaio 2011 – marzo 2012), nei quali sono «descritti data di spedizione e lettera di vettura (ove possibile) o codice di tracciabilità della spedizione (ove non fosse presente copia della lettera di vettura)». E.M.G. precisa, inoltre: «[p]er quanto riguarda i rimborsi riportiamo la data di emissione».

**E.** Sono riferite le principali causali dei reclami e le procedure interne seguite in tali casi. Con riguardo alle ipotesi di ritardo nella consegna, la Parte dichiara che le stesse possono verificarsi «per problemi legati a disservizi interni o a problemi di approvvigionamento con il fornitore» e che, comunque, il cliente «ha la possibilità di attendere le tempistiche indicate dall'operatore o di recedere dal contratto di vendita».

**F.** E.M.G. dichiara di aver ricevuto, nel periodo gennaio 2011 – marzo 2012 di cui alla richiesta di informazioni, 2632 ordini e 118 «reclami gestiti pari al 4,48% degli ordini totali». Precisa, altresì, che questi ultimi si sono concentrati pressoché esclusivamente nei primi tre mesi del 2012 (quelli ricevuti nel 2011 «sono stati prossimi allo zero») e che «dalla segnalazione ADUC [...] il numero dei reclami è aumentato esponenzialmente». Le principali cause delle contestazioni sono individuate nella difficoltà di approvvigionamento di alcuni prodotti di una marca specifica, in ritardi di consegna definiti «fisiologici», nonché nella reazione emotiva della clientela alla segnalazione dell'ADUC. I tempi di risoluzione dei reclami «si sono allungati proprio a causa dell'aumento» degli stessi, mentre la parte dichiara che, alla data di redazione della nota, il numero di reclami era in diminuzione e che erano in corso di soluzione le casistiche pregresse.

**G.** La Parte indica le diverse procedure seguite in caso, rispettivamente, di mal funzionamento del prodotto alla prima accensione e di non conformità del bene.

**H.** I tempi di esecuzione delle procedure predisposte per risolvere le problematiche relative a problemi di funzionamento dei prodotti venduti varierebbero mediamente dai 5 agli 8 giorni sino all'inizio del mese di febbraio (data della segnalazione ADUC); successivamente, la tempistica «si è dilatata toccando in alcuni casi più complicati anche il mese di attesa».

**I.** E.M.G. dichiara che l'iniziativa dell'ADUC (pubblicazione, il 2 febbraio 2012, di una nota relativa a quattro disservizi riscontrati da propri associati, che tuttavia «erano stat[i] risol[t]i correttamente e da diverso tempo») avrebbe innescato «un clima di paura sia nel cliente acquisito che nel potenziale, facendo aumentare notevolmente le richieste di rimborso e facendo calare il [...] fatturato del 40% circa».

Con specifico riguardo agli addebiti mossi da ADUC circa una «condotta aggressiva rispetto ai commenti negativi degli utenti nel web», la parte sostiene di aver chiamato il cliente insoddisfatto «per trovare un accordo» ovvero, «in presenza di insulti o terminologie scorrette e diffamanti» per chiedere in via bonaria la rimozione degli stessi.

**32.** Il professionista, come sopra precisato, non ha in alcun modo partecipato in via diretta al procedimento. Lo stesso ha solamente dato riscontro parziale ad alcune delle informazioni richieste con il provvedimento di avvio dell'istruttoria *de qua* fornendo al Nucleo Speciale Tutela Mercati, Gruppo Antitrust della Guardia di Finanza una nota, i cui contenuti sono stati su riportati, ed ha ritenuto di non dare formalmente riscontro all'onere della prova attribuitogli ai sensi dell'articolo 27, comma 5 del Codice del Consumo e dell'articolo 15 del Regolamento.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**33.** Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere anche attraverso *internet*, in data 13 agosto 2012 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6 del Codice del Consumo.

**34.** Con parere pervenuto in data 14 settembre 2012, la suddetta Autorità ha ritenuto che le pratiche commerciali in esame risultano scorrette ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b)* e *g)*, 23, lettera *e)*, del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- il professionista non risulta aver trasmesso la necessaria documentazione e «pertanto l'onere probatorio [...] è rimasto inadempito»;
- con riguardo alla contrarietà alla diligenza professionale, «non si riscontra da parte del professionista il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta», in quanto il professionista «non ha adempiuto, in numerosi casi presi in esame da parte dell'Autorità della concorrenza e del mercato e tenuto conto delle condizioni generali di vendita, alle obbligazioni contrattuali che aveva assunto con i consumatori e ciò con riferimento tanto ai tempi di consegna dei beni acquistati che alla materiale messa a disposizione degli stessi»;
- le informazioni imprescindibili ai fini dell'adozione di una decisione commerciale consapevole «sono state fornite in modo incompleto e impreciso», nonché tale «da indurre in errore il consumatore, facendogli assumere, con riguardo ai propri diritti, una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso»;

- vi è evidenza che il consumatore è stato posto a conoscenza «di informazioni inesatte e incomplete circa la tempistica di consegna dei beni, tali da non permettergli di avere immediata contezza e percezione della effettiva profittabilità della proposta pubblicizzata».

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

35. Le condotte descritte alle lettere A), B), C) e D) del punto II integrano altrettante 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 di coartazione della volontà del consumatore, sia, infine, in considerazione delle specifiche finalità perseguite da talune delle stesse.

36. Le richieste di intervento pervenute direttamente in Autorità, sia nella fase preistruttoria che nel corso del procedimento, ammontano a circa settanta; le segnalazioni inoltrate dall'ADUC sono circa cinquantacinque<sup>31</sup>. Tali segnalazioni si riferiscono a condotte tenute dal professionista in un periodo che va dal mese di agosto 2011 al mese di luglio 2012<sup>32</sup>.

### A. Informazioni relative alla disponibilità dei prodotti ed ai tempi di consegna

37. Nella quasi totalità delle vicende portate a conoscenza dell'Autorità, i consumatori lamentano, *in primis*, la mancata o tardiva consegna di tutti o di alcuni dei prodotti acquistati e pagati, ovvero la consegna di prodotti diversi (per tipo o caratteristiche) da quelli proposti in vendita sui siti del professionista.

38. In circa trenta dei casi segnalati – non contestati dal professionista – il consumatore precisa che il sito attraverso il quale è stato effettuato l'ordine indicava il prodotto, al momento dell'acquisto e successivamente, come “disponibile” o “con disponibilità ottima”<sup>33</sup>. Peraltro, anche da una verifica effettuata d'ufficio – ed acquisita agli atti – sui siti facenti capo ad E.M.G., risulta che la modalità adottata di indicare come disponibili i beni pubblicizzati in vendita con l'affermazione “disponibilità ottima” rappresenti una prassi ricorrente per i prodotti offerti *on line* dal professionista.

39. Ad avvalorare la percezione dei destinatari dei messaggi circa la reale disponibilità dei prodotti di cui trattasi contribuiscono altresì le indicazioni contenute nelle Condizioni generali di vendita applicate da E.M.G. che prevedono che, «salvo la disponibilità sul mercato dei prodotti», la merce ordinata sia consegnata al corriere entro cinque giorni dal primo giorno lavorativo successivo al ricevuto pagamento da parte della società e che il corriere provveda al recapito entro ventiquattro ore, ovvero entro tre giorni per Calabria, Sicilia e Sardegna<sup>34</sup>.

40. Sul punto si rileva che la consistenza del numero di segnalazioni pervenute, sia in assoluto che in rapporto al numero di ordini che il professionista dichiara di aver ricevuto nel periodo gennaio 2011 – marzo 2012 (2.632), nonché la mancanza di qualsiasi riscontro documentale che dimostri il contrario, inducono a ritenere che le indicazioni relative alla disponibilità dei prodotti offerti in vendita e ai tempi di recapito degli stessi sono idonee ad indurre in errore i destinatari in merito a quanto pubblicizzato.

41. Quanto alla decettività dell'indicazione sulla disponibilità presente nei siti del professionista con riguardo ad una serie di prodotti, essa risulta confermata in concreto non solo dalla mancata consegna della merce ordinata dagli acquirenti, nonché dalla consegna di prodotti diversi da quelli offerti in vendita, ma, in alcuni casi anche dalle dichiarazioni rese dallo stesso professionista, il quale, a fronte delle lamentele dei clienti, ha ammesso di non avere la materiale disponibilità del prodotto o di incontrare difficoltà di approvvigionamento presso i propri fornitori<sup>35</sup>.

42. A tale ultimo proposito, occorre altresì rilevare l'incoerenza o, in subordine, l'incompletezza delle informazioni fornite dal professionista nel corso del procedimento istruttorio, il quale, in ordine alle modalità organizzative della propria attività di vendita, ha dichiarato che i prodotti offerti possono essere disponibili presso il magazzino della stessa E.M.G. o dei fornitori, senza precisare in base a quali strumenti tecnici e/o contrattuali possa essere condotta e aggiornata – con riferimento al complesso degli ordini ricevuti – la valutazione di disponibilità presso i magazzini dei propri fornitori.

43. La decettività dell'indicazione circa la disponibilità del prodotto, inoltre, risulta tanto più rilevante ove si consideri che il rispetto dei tempi di consegna è subordinato dalle condizioni generali di vendita alla «disponibilità sul mercato dei prodotti». L'indicazione del prodotto come disponibile, pertanto, oltre ad essere ingannevole in sé per le ragioni sopra esposte, induce anche il consumatore che prenda visione delle condizioni contrattuali a nutrire un legittimo affidamento in ordine all'incondizionato rispetto dei tempi di consegna.

44. Peraltro, non vi è agli atti alcun riscontro, per nessuno dei prodotti offerti in vendita ed oggetto di mancata, tardiva o inesatta consegna, in ordine ai motivi per i quali E.M.G. potesse ragionevolmente ritenere di non essere in grado di effettuare le consegne dei beni pubblicizzati al prezzo indicato e nel rispetto dei tempi contrattuali.

---

<sup>31</sup> [ Sulla possibilità di parziali sovrapposizioni tra i due elenchi, si veda quanto precisato nelle note 1 e 4..]

<sup>32</sup> [ Con riferimento alle segnalazioni pervenute successivamente, si veda quanto precisato nella nota 6.]

<sup>33</sup> [ Cfr. le segnalazioni citate nella nota 10.]

<sup>34</sup> [ Cfr. § 0.]

<sup>35</sup> [ Cfr. le segnalazioni citate nella nota 11.]



45. Ciò detto, in realtà la ragionevole prevedibilità delle difficoltà di consegna di taluni dei prodotti offerti in vendita da parte del professionista risulta provata indirettamente, in primo luogo, dalla stessa consistenza del numero di segnalazioni<sup>36</sup> ed in secondo luogo dalla circostanza che molte di esse hanno ad oggetto articoli ricorrenti. Sul punto rileva altresì che la Parte, in oltre dieci dei casi portati a conoscenza dell'Autorità, ha invitato l'acquirente ad "annullare" il proprio ordine, ovvero ha proceduto essa stessa in tal senso, con ciò manifestando la propria consapevolezza della impossibilità di evadere l'ordine ricevuto ed accettato e del quale aveva incassato il prezzo.

46. Sulla base delle segnalazioni da cui ha tratto origine il procedimento *de quo*, alla Parte era stato richiesto di fornire i «dati relativi agli ordini ricevuti nel periodo gennaio 2011 – marzo 2012, specificando, per ciascun ordine, se lo stesso è stato totalmente evaso, parzialmente evaso, ovvero totalmente inevaso e indicando le causali di mancato o incompleto perfezionamento», nonché la documentazione «attestante il rispetto dei termini di consegna» nello stesso periodo; le era stato attribuito, inoltre, l'onere di provare la consegna di almeno 500 ordini pervenuti nel periodo di riferimento, trasmettendo, per ciascuna di tali transazioni, «copia dei documenti attestanti la consegna» e «del documento d'ordine».

47. Alla richiesta di informazioni su citata E.M.G. ha risposto con la nota fornita al Nucleo Speciale Tutela Mercati, Gruppo Antitrust della Guardia di Finanza, acquisita agli atti il 14 giugno 2012, nota alla quale ha allegato circa 480 schede relative ad altrettanti ordini evasi tra gennaio 2011 e marzo 2012 comunicando, in via incidentale, nella risposta al quesito sul numero dei reclami, di aver ricevuto nel periodo di riferimento un totale di 2.632 ordini.

48. In merito a quanto affermato dal professionista nella citata nota ed alla documentazione ivi allegata si rileva che questa, oltre a non essere idonea a rispondere alla richiesta di informazioni formulata con la comunicazione di avvio del procedimento, non assolve neppure all'onere della prova ivi inserito con il quale si è chiesto al professionista di provare, ai sensi dell'articolo 27, comma 5 del Codice del Consumo e dell'articolo 15 del Regolamento, l'esattezza dei dati di fatto connessi alla pratica commerciale di cui trattasi.

49. Sotto il primo profilo, infatti, la Parte non ha fornito i dati relativi alla ripartizione degli ordini tra evasi, parzialmente evasi e totalmente inevasi, né le informazioni sulle relative causali, così come ha mancato di trasmettere la documentazione attestante il generale rispetto dei termini di consegna agli acquirenti dei prodotti ordinati nel periodo di riferimento. Tale valenza, infatti, non può essere astrattamente riconosciuta ai documenti relativi ai 480 ordini – salvo quanto sarà precisato in seguito in ordine alla loro effettiva idoneità probatoria – atteso che nulla è detto circa i tempi di consegna della rimanente parte di ordini (circa 2.150, secondo quanto riferito dalla Parte), né sono indicati criteri di scelta in forza dei quali possa essere riconosciuta ai dati estratti natura di campione rappresentativo del generale andamento degli ordini e delle consegne<sup>37</sup>.

50. La trasmissione dei documenti relativi ai 480 ordini evasi, come detto, non può neppure ritenersi – seppur implicitamente – soddisfattiva dell'onere della prova relativo all'avvenuta evasione di almeno 500 ordini. In tal senso rileva, a tacer d'altro, la circostanza che per nessuna delle transazioni è allegato il documento d'ordine e che per la maggior parte delle stesse non è riportata la lettera di vettura, ma soltanto il codice di tracciabilità della spedizione, dal quale è risultato per lo più impossibile dedurre la prova dell'avvenuta consegna di qualsivoglia merce e della relativa data.

51. La condotta del professionista risulta inoltre non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile nel caso di specie, considerato che l'esercizio di un'attività come quella svolta da E.M.G., in cui la vendita avviene attraverso *Internet* e la consegna del prodotto non è contestuale al pagamento del prezzo, impone, in base ai principi di buona fede e correttezza, di assicurare ai consumatori un'informazione completa e veritiera in merito alla reale disponibilità ed agli effettivi tempi di consegna dei prodotti offerti.

52. Per quanto precede, la pratica commerciale sub A) deve ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20 e 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 indicazioni non veritiere, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'effettiva disponibilità e ai reali tempi di consegna dei prodotti offerti.

## **B. Informazioni circa i diritti del consumatore**

53. La disciplina del recesso del consumatore contenuta nelle Condizioni generali di vendita pubblicate nei siti del professionista suggerisce che lo stesso debba essere motivato e risulta che l'unico motivo rilevante sia l'errore sull'oggetto del contratto, là dove la disposizione legislativa (articolo 64 del Codice del Consumo) sancisce per il consumatore il diritto di recedere senza obbligo di motivazione. Le Condizioni generali di vendita, inoltre, rinviando alle disposizioni di cui al Decreto Legislativo n. 185/99, abrogato dall'articolo 146 del Codice del Consumo.

54. La condotta di E.M.G. risulta anche sul punto non conforme al livello di diligenza professionale esigibile nel caso di specie, atteso che l'esercizio di un'attività di vendita di beni di consumo, in particolare ove la stessa avvenga a distanza, impone, in base ai principi di buona fede e correttezza, che il consumatore sia correttamente ed esaurientemente informato in ordine ai diritti di cui lo stesso è titolare riguardo al rapporto di consumo.

55. Per quanto precede, la pratica commerciale sub B) deve ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20 e 21, comma 1, lettera g), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la diffusione di

---

<sup>36</sup> [ Cfr. § 0.]

<sup>37</sup> [ In senso contrario depone, piuttosto, la disomogenea distribuzione temporale degli ordini documentati dalla Parte.]

indicazioni non veritiere, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alla sussistenza e al contenuto dei diritti riconosciutigli dall'ordinamento, nonché in merito alle relative fonti normative.

### **C. Ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali**

**56.** Dalla documentazione acquisita al fascicolo istruttorio risulta che il professionista ha ostacolato con varie modalità l'esercizio di diritti contrattuali da parte dei consumatori.

**57.** Un consistente numero di segnalanti lamenta varie difficoltà di interazione con il professionista, il quale non avrebbe garantito un efficiente servizio di *Call center*, ovvero avrebbe omesso di dare riscontro a quanti lasciavano i propri messaggi nella segreteria telefonica o esprimevano le proprie rimostranze via *e-mail*.

**58.** Nella quasi totalità dei casi sottoposti all'Autorità, i consumatori che, esercitando un proprio diritto contrattuale, hanno rivolto al venditore richieste di restituzione del prezzo e/o di sostituzione del bene, non hanno ottenuto soddisfazione. Negli stessi casi in cui ciò è avvenuto, l'attivazione dell'esercente è stata tardiva rispetto ai tempi stabiliti dalla legge o dal contratto e, per lo più, successiva ad ulteriori iniziative adottate dal consumatore (coinvolgimento di associazioni di consumatori, segnalazione all'Autorità, pubblicazione di *feedback* negativi, ecc.).

**59.** I consumatori che sono riusciti a mettersi in contatto con il professionista riferiscono che lo stesso ha ripetutamente cercato di motivare i propri ritardi con varie – e ricorrenti – giustificazioni, promettendo vanamente la tempestiva soluzione del problema, sia che questo consistesse nella mancata consegna del prodotto ordinato, sia che si trattasse dell'omesso rimborso del prezzo pagato per la merce mai consegnata<sup>38</sup>.

**60.** Risulta agli atti che in alcuni casi nei quali il consumatore ha dichiarato ad E.M.G. di voler risolvere il contratto per mancato rispetto dei termini di consegna, il professionista ha proceduto ugualmente alla consegna del bene ordinato o di un bene diverso<sup>39</sup>.

**61.** Nelle ipotesi di consegna di prodotto non conforme, il professionista ha talvolta suggerito al cliente di restituire il bene, senza poi procedere né alla sostituzione dello stesso, né tanto meno, alla restituzione del prezzo<sup>40</sup>.

**62.** Una delle circostanze sulle quali il professionista è stato invitato a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 27, comma 5 del Codice del Consumo e dell'articolo 15 del Regolamento, è l'avvenuto rimborso a favore di tutti i clienti interessati da omessa e/o parziale consegna di prodotti ordinati e regolarmente pagati nel periodo gennaio 2011 – marzo 2012.

**63.** La Parte, da un lato, non ha fornito il numero totale delle consegne non perfezionate e, dall'altro, nell'unica nota prodotta si è limitata a dichiarare “[p]er quanto riguarda i rimborsi riportiamo la data di emissione”, senza aggiungere altro, salvo le richiamate 18 schede relative ad altrettante operazioni di rimborso.

**64.** Si segnala sul punto che la struttura di tali schede è del tutto identica a quella dei documenti con i quali la Parte ha inteso attestare l'avvenuta evasione degli ordini: si tratta della stampa di alcuni campi dei record dedicati agli ordini, con i quali vengono inseriti nel database i relativi dati. La sola differenza, rispetto alle schede ordini, è costituita dalla “data di evasione” che, ove visibile, è sempre quella del 27, maggio 2012, mentre nelle schede relative agli ordini è quella di uscita del prodotto.

**65.** Da tali schede non emerge alcuna indicazione tale da poter ritenere che l'ordine in questione sia stato effettivamente rimborsato. Soltanto su sei di esse sono presenti, scritti a mano, gli estremi della data e della modalità del rimborso (assegno, carta di credito, ecc.), senza però nessun elemento che consenta di identificare con certezza la transazione.

**66.** Sotto altro profilo, rileva osservare che la quantità delle operazioni dichiarate risulta assai inferiore al numero delle mancate consegne accertate – pur limitandosi a quelle direttamente portate a conoscenza dell'Autorità – così come vi è incoerenza tra le risultanze delle richiamate schede e quanto dichiarato dalla stessa Parte, la quale, in calce alla querela sporta contro ADUC il 30 marzo 2012, ha allegato una tabella contenente circa venti nominativi che sarebbero stati rimborsati, soltanto due dei quali risultano inclusi tra le diciotto operazioni, acquisite agli atti, fornite come prova degli avvenuti rimborsi.

**67.** Alla luce di tali considerazioni, deve pertanto escludersi che la Parte abbia correttamente adempiuto all'onere della prova relativo ai rimborsi, analogamente a quanto detto circa l'onere della prova concernente l'evasione degli ordini.

**68.** Né appare convincente la tesi difensiva sostenuta da E.M.G., secondo la quale le difficoltà operative da cui, in particolare, sarebbe disceso il mancato riscontro alle istanze dei clienti, troverebbero la loro origine ultima nell'aumento delle richieste di rimborso conseguente alle iniziative di ADUC. Se, infatti, è verosimile che la diffusione di notizie relative al numero di denunce per mancata consegna possa aver indotto un numero più o meno consistente di clienti potenziali a non concludere l'acquisto, non altrettanto può ragionevolmente essere accaduto con riguardo alle richieste di rimborso, per le quali è presumibile che l'intervento di ADUC abbia prodotto effetti limitatamente al periodo immediatamente successivo alla pubblicazione.

**69.** Anche con riguardo alle condotte in considerazione, pertanto, sussiste un rilevante deficit di diligenza professionale, atteso che i principi di correttezza e buona fede impongono, in particolare nelle ipotesi di vendita a

---

<sup>38</sup> [ Cfr. le segnalazioni citate nelle note 22, 23 e 24.]

<sup>39</sup> [ Cfr. le segnalazioni citate nelle note 25 e 26.]

<sup>40</sup> [ Cfr. le segnalazioni citate nella nota 27.]



distanza e, ancor più, nel caso in cui l'addebito del prezzo sia preventivo rispetto alla consegna dei prodotti, di garantire al consumatore la piena, tempestiva e incondizionata soddisfazione degli interessi posti alla base dei diritti riconosciutigli dall'ordinamento.

**70.** Per quanto precede, la pratica commerciale sub C) deve ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante condotte omissive od ostruzionistiche, a condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione all'esercizio di diritti contrattuali e/o all'eventuale interruzione del rapporto contrattuale.

#### **D. Prospettazione di azioni legali**

**71.** Numerosi segnalanti hanno riferito di essere stati contattati da rappresentanti di E.M.G. dopo aver pubblicato recensioni negative su vari siti *internet*. In tali contatti il professionista prospettava l'esperimento di iniziative giudiziarie in caso di mancata rimozione o ritrattazione di quanto pubblicato.

**72.** Sul punto la Parte, senza entrare nel merito delle singole segnalazioni, ha dichiarato di essersi attivata soltanto per cercare soluzioni stragiudiziali e/o in presenza di dichiarazioni asseritamente «*scorrette e diffamanti*».

**73.** La genericità della tesi difensiva, la mancata puntuale smentita dei singoli episodi denunciati e la non trascurabile consistenza numerica di questi ultimi, inducono a ritenere, da un lato, non revocabili in dubbio le vicende portate a conoscenza dell'Autorità e, dall'altro, non accertati gli elementi della diffamazione allegati dalla Parte. Al contrario, in nessuno dei *feedback* direttamente visionati è stato riscontrato alcun elemento che andasse oltre una mera descrizione di quanto accaduto al consumatore, accompagnata, al più, da un legittimo suggerimento a non effettuare acquisti presso lo stesso esercente.

**74.** Per quanto precede, la pratica commerciale sub D) deve ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25 lettera e), del Codice del Consumo, in quanto non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile da qualsiasi professionista e, in particolare, da quanti operano nel settore del commercio *on line*, nonché idonea, mediante la minaccia di azioni legali manifestamente infondate, a condizionare indebitamente il comportamento economico del consumatore medio, specie nei casi in cui i clienti hanno acconsentito a modificare o ritirare il proprio *feedback* a fronte della promessa – poi non mantenuta – di una pronta soluzione del problema lamentato.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**75.** 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 violazione<sup>41</sup>.

**76.** 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<sup>42</sup>.

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

**78.** 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.

**79.** Con riguardo alla pratica commerciale sub A), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto: i) della dimensione economica del professionista, così come desumibile, in mancanza di documentazione contabile, dal giro di affari dichiarato dalla stessa Parte (circa 2.600 ordini ricevuti tra gennaio 2011 e marzo 2012); ii) della pluralità dei profili di ingannevolezza accertati; iii) dell'ampia capacità di diffusione della pratica (posta in essere mediante vari siti *internet*); iv) dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante per i consumatori.

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 agosto 2011 fino al mese di luglio 2012.

Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società E.M.G. S.r.l. nella misura di 80.000 € (ottantamila euro).

**80.** Relativamente alla pratica commerciale sub B), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto: i) della richiamata dimensione economica del professionista; ii) dell'ampia capacità di diffusione della pratica (posta in essere mediante vari siti *internet*).

---

<sup>41</sup> [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 le condotte oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere prima del 15 agosto 2012, data di entrata in vigore della predetta norma.]

<sup>42</sup> [Cfr. C.d.S., Sez. VI, sentenze n. 26/2007 e 1271/2006.]

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 aprile 2012 fino al mese di luglio 2012.

Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società E.M.G. S.r.l. nella misura di 10.000 € (diecimila euro).

**81.** Relativamente alla pratica commerciale *sub C)*, nel valutare la gravità della violazione si tiene conto: *i)* della richiamata dimensione economica del professionista; *ii)* della pluralità dei profili di aggressività accertati, riguardanti le condotte ostruzionistiche poste in essere dal professionista a fronte sia delle richieste di sostituzione di prodotti difformi da quelli ordinati, sia delle richieste di restituzione delle somme già corrisposte per prodotti non consegnati; *iii)* dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante per i consumatori.

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 agosto 2011 al mese di luglio 2012.

Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società E.M.G. S.r.l. nella misura di 80.000 € (ottantamila euro).

**82.** Relativamente alla pratica commerciale *sub D)*, nel valutare la gravità della violazione si tiene conto: *i)* della richiamata dimensione economica del professionista; *ii)* della specifica rilevanza della condivisione delle esperienze di acquisto *on line*, anche in ragione delle peculiarità e della consistenza del potenziale bacino di utenza di tale tipo di attività.

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 dicembre 2011, fino al mese di maggio 2012.

Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società E.M.G. S.r.l. nella misura di 30.000 € (trentamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub A)* risulta scorretta ai sensi degli articoli 20 e 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 indicazioni ingannevoli, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'effettiva disponibilità e ai reali tempi di consegna dei prodotti offerti;

RITENUTO, altresì, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub B)* risulta scorretta ai sensi degli articoli 20 e 21, comma 1, lettera *g)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la diffusione di indicazioni non veritiere, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alla sussistenza e al contenuto dei diritti riconosciutigli dall'ordinamento, nonché alle relative fonti normative;

RITENUTO, altresì, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub C)* risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, condotte omissive od ostruzionistiche, a condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione all'esercizio di diritti contrattuali e/o alla eventuale interruzione del rapporto contrattuale;

RITENUTO, altresì, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub D)* risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera *e)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura significativa il comportamento economico del consumatore medio mediante minaccia azioni legali manifestamente infondate;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società E.M.G. S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 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 dalla società E.M.G. S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20 e 21, comma 1, lettera *g)*, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera C), del presente provvedimento, posta in essere dalla società E.M.G. S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

d) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera D), del presente provvedimento, posta in essere dalla società E.M.G. S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera *e)*, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

e) di irrogare alla società E.M.G. S.r.l., relativamente alla pratica A), una sanzione amministrativa pecuniaria di 80.000 € (ottantamila euro);

f) di irrogare alla società E.M.G. S.r.l., relativamente alla pratica B), una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro);

g) di irrogare alla società E.M.G. S.r.l., relativamente alla pratica C), una sanzione amministrativa pecuniaria di 80.000 € (ottantamila euro);

h) di irrogare alla società E.M.G. S.r.l., relativamente alla pratica D), una sanzione amministrativa pecuniaria di 30.000 € (trentamila euro).

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere e), f), g) e h) 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](http://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-*quiquiesdecies* 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*