

PS5292 - GRANBAZAAR.IT-CONSEGNA PRODOTTO

Provvedimento n. 23721

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 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 del 15 novembre 2007;

VISTO il proprio provvedimento del 14 marzo 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. LA PARTE

1. Granbazaar S.r.l. (di seguito, anche "Granbazaar"), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società, attualmente inattiva, ha operato fino al gennaio 2011 nella vendita *on line* di prodotti di elettronica tramite il sito *internet* www.granbazaar.it. Nel 2010 ha realizzato ricavi per circa 5,7 milioni di euro.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal professionista, consistenti:

A) nell'aver fornito ai consumatori informazioni non veritiere in merito alla disponibilità dei prodotti ed ai tempi di consegna, omettendo altresì di restituire il prezzo dei beni acquistati a seguito della mancata consegna dei prodotti stessi;

B) nell'aver fornito ai consumatori indicazioni non corrette in merito alla garanzia legale di conformità.

3. In particolare, numerosi consumatori, che nel periodo luglio 2009 - dicembre 2010 avevano acquistato prodotti offerti in vendita nel sito *internet* del professionista, hanno segnalato all'Autorità di non avere ricevuto i prodotti acquistati - indicati sullo stesso sito come disponibili - e di non avere avuto un riscontro positivo ai conseguenti solleciti e/o richieste di rimborso del prezzo. Vari segnalanti hanno evidenziato difficoltà nell'inoltro di reclami e richieste di rimborso al professionista, in quanto sia gli indirizzi postali che i numeri di telefono indicati nel sito www.granbazaar.it non sarebbero stati di fatto raggiungibili.

4. Inoltre, da informazioni acquisite d'ufficio in merito alla garanzia legale di conformità, nel sito *internet* del professionista è indicato, nelle "*Condizioni generali e particolari di contratto*", un termine di due giorni dalla data di ricevimento del prodotto come termine utile ai fini dell'esercizio della garanzia, mentre le disposizioni del Codice del Consumo stabiliscono che tale garanzia legale ha durata biennale e che il consumatore può chiedere l'intervento in garanzia entro due mesi dalla scoperta del difetto.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1. L'iter del procedimento

5. In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 15 febbraio 2012 è stato avviato nei confronti di Granbazaar il procedimento istruttorio n. PS5292. In tale sede, è stata, in particolare, ipotizzata:

quanto alla pratica A), la violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera b), 23, lettera e), 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo;

quanto alla pratica B), la violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera g), 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo.

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

7. In pari data è stata chiesta la collaborazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza per verificare l'operatività della sede di Granbazaar ai fini della comunicazione dell'avvio del procedimento e per acquisire presso tale sede, se operativa, una serie di informazioni utili alla valutazione dei comportamenti segnalati oggetto dell'istruttoria.

8. Il Nucleo Speciale Tutela Mercati ha comunicato, con note pervenute in data 22 febbraio 2012 e in data 22 marzo 2012, di avere verificato la non operatività della società Granbazaar e l'assenza di personale sia presso la relativa sede legale che presso la sede operativa.

9. La comunicazione di avvio del procedimento è stata pertanto pubblicata nel Bollettino dell'Autorità (n. 6 del 27 febbraio 2012), unitamente alla comunicazione di avvio del sub-procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché di una richiesta di informazioni ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento.

10. In data 11 aprile 2012 l'Autorità, a fronte dei riscontri del Nucleo Speciale Tutela e Mercati della Guardia di Finanza circa la non operatività della società Granbazaar, ha deliberato la non adozione della misura cautelare ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo. Tale deliberazione è stata pubblicata nel Bollettino dell'Autorità (n. 15 del 30 aprile 2012), unitamente alla comunicazione alla Parte della data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

11. Il professionista non ha in alcun modo partecipato al procedimento né ha fornito alcun riscontro all'attribuzione dell'onere della prova ed alla richiesta di informazioni.

2) Le evidenze acquisite

A) Le indicazioni relative alla disponibilità ed alla consegna dei prodotti e l'omessa restituzione del prezzo a seguito della mancata consegna

12. Dalle numerose segnalazioni pervenute, relative ad acquisti effettuati nel periodo luglio 2009 - dicembre 2010, emerge che i consumatori non hanno ricevuto i prodotti acquistati attraverso il sito *internet* del professionista, ivi indicati come immediatamente disponibili o disponibili in breve tempo (es., *"disponibile in 2-7 giorni"*¹, *"disponibile solitamente 5-10 giorni lavorativi"*²³). Dalle segnalazioni emerge, altresì, che gli acquirenti avrebbero sollecitato ripetutamente la consegna dei prodotti al professionista, il quale avrebbe risposto postponendo di volta in volta il termine di prevista consegna - in ragione di presunti ritardi dell'impresa fornitrice dei prodotti o comunque di cause impreviste ed asseritamente estranee alla volontà di Granbazaar - e invitando comunque i consumatori ad inviare la richiesta di rimborso. A seguito dell'invio di tale richiesta, tuttavia, il rimborso non risulta mai avvenuto.

Nelle segnalazioni pervenute viene inoltre evidenziato che, nonostante la mancata consegna del prodotto a seguito della conclusione di un contratto, il prodotto stesso sarebbe stato ancora indicato, sul sito *internet* di Granbazaar, come disponibile⁴.

13. In particolare, a seguito dell'invio di un ordine a Granbazaar, i consumatori hanno ricevuto la seguente comunicazione⁵: *"La Granbazaar srl entro 24h confermerà l'effettiva disponibilità dell'articolo ordinato, tramite mail"* (oppure: *"Prima di effettuare il pagamento il cliente sarà contattato e informato circa la disponibilità effettiva dell'articolo ordinato"*); *"Il pagamento dovrà avvenire entro 5 giorni a partire dalla comunicazione di disponibilità. Superata la scadenza, l'ordine verrà automaticamente annullato. È importante sapere che qualora il/i prodotto/i ordinato non fosse immediatamente disponibile in sede, la Granbazaar srl effettuerà l'ordinativo ai propri fornitori solamente alla ricezione del pagamento e da quel momento i tempi di attesa saranno di circa 5-7 giorni lavorativi (max 9-10 giorni totali). Qualora il/i prodotto/i fosse disponibile immediatamente presso la nostra sede, l'ordine verrà evaso appena visualizzeremo il suo pagamento tra i nostri movimenti bancari. Ricordiamo inoltre che la Granbazaar srl qualora si trovasse nell'impossibilità di evadere l'ordinazione richiesta a causa dell'indisponibilità anche temporanea del prodotto ordinato, ha la facoltà di recedere dall'accordo di vendita entro 30 giorni dalla data dell'ordinazione fornendo al cliente una semplice comunicazione motivata, ai sensi dell'articolo 54, comma 2 Decreto Legislativo n. 206/05. In tal caso il cliente avrà diritto esclusivamente alla restituzione dell'eventuale somma già corrisposta"*⁶.

14. La successiva comunicazione circa la disponibilità del prodotto riporta⁷: *"Dopo una verifica con i nostri fornitori che ci hanno dato disponibilità in merito all'articolo ordinato, La invitiamo quindi a procedere con il pagamento tramite Bonifico Bancario come da lei scelto. I tempi di consegna sono generalmente di 10-15 gg lavorativi circa, eventuali slittamenti di consegna non sono prevedibili da oggi, perciò nel caso si dovessero verificare dei ritardi ci scusiamo*

¹ [Cfr., tra gli altri, il doc. n. 35 e il doc. n. 38 del fascicolo del procedimento.]

² [Cfr. tra gli altri, il doc. n. 46.]

³ [Sul proprio sito *internet* Granbazaar vanta tra l'altro la propria affidabilità e presenza sul mercato dall'anno 2004 (*"Acquisti sicuri! Siamo on-line dal 2004"*; doc. n. 23 e doc. n. 117 del fascicolo del procedimento), laddove la società è in realtà stata costituita nel 2007.]

⁴ [Cfr., tra gli altri i documenti n. 32, 34, 38 e 47.]

⁵ [Tra gli altri, doc. n. 26 e doc. n. 30.]

⁶ [Nelle *"Condizioni generali e particolari di contratto"* (doc. n. 28) di Granbazaar è indicato, quanto ai tempi di consegna: *"Granbazaar S.r.l. indica nel proprio Sito l'eventuale disponibilità del prodotto presso il proprio magazzino ovvero la necessità di effettuare un apposito ordine ai propri fornitori per ottenere la merce. In ogni caso, l'indicazione "disponibile" visualizzata nel momento in cui viene effettuato l'ordine da parte dell'Utente deve essere considerata puramente indicativa, stante la possibilità di acquisti plurimi effettuati contemporaneamente da più utenti. Per questo motivo, la Granbazaar S.r.l. si riserva la facoltà di verificare, una volta ricevuto l'ordine di acquisto da parte dell'Utente, l'effettiva disponibilità del prodotto richiesto e, in mancanza, di comunicare tempestivamente all'Utente medesimo la mancata accettazione dell'ordine inviato ovvero la richiesta di conferma dell'ordine da parte dell'Utente, indicando il diverso periodo di tempo necessario per la consegna del prodotto ordinato. Granbazaar S.r.l. si impegna ad effettuare all'Utente la consegna dei prodotti ordinati, con ordine confermato, entro 30 giorni dalla ricezione del pagamento. Nel caso in cui la Granbazaar srl non riuscisse a rispettare il sopra indicato termine di gg. 30 per la consegna del prodotto ordinato, l'Utente avrà diritto al rimborso esclusivamente delle somme già corrisposte (...) Qualora si trovasse nell'impossibilità di evadere l'ordine effettuato a causa dell'indisponibilità anche temporanea del prodotto richiesto, la Granbazaar S.r.l. ha la facoltà di recedere dall'accordo di vendita entro giorni 30 dalla data dell'ordine, fornendo al cliente una comunicazione, ai sensi dell'art. 54, co. 2, D.Lgs 206/05, salvo il diritto dell'Utente al rimborso esclusivamente della somma eventualmente già corrisposta".]*

⁷ [Tra gli altri, doc. n. 50.]

anticipatamente e informiamo che in qualsiasi momento è possibile recedere dall'ordine e quindi ricevere il rimborso dei soldi versati anticipatamente (...)"

15. Quanto alle risposte fornite da Granbazaar ai consumatori reclamanti per il mancato ricevimento del prodotto nei tempi indicati, un esempio è il seguente⁸: *"Ci dispiace informarvi che al momento della vostra richiesta di ordine il/i prodotto/i, come da nostra comunicazione, risultavano essere disponibili presso il nostro fornitore. Al momento stesso della richiesta, il prodotto purtroppo risultava in approvvigionamento. In questi giorni l'ufficio acquisti ha provato a reperire l'articolo presso altri fornitori, ma senza risultati positivi. Le comunichiamo che la consegna è prevista entro il (...) come da indicazione da parte del nostro fornitore principale. Se fosse invece intenzionato a disdire l'ordine può mandare tranquillamente una e-mail al nostro staff del recesso"*.

16. Nelle segnalazioni pervenute viene evidenziato che, in realtà, i rimborsi chiesti dai consumatori non sarebbero mai avvenuti.

17. In alcuni casi, Granbazaar ha indicato ai consumatori di rivolgersi, per il rimborso del prezzo a fronte dell'omessa consegna dei beni acquistati, *"alla società emittente la Sua carta di credito (Mastercard, Visa, etc) mediante la quale l'acquisto è stato perfezionato"*, facendo presente a tale società *"che il prodotto non è mai stato consegnato dalla Granbazaar S.r.l., chiedendo per l'effetto il riaccredito dell'importo. A questo riguardo, la Granbazaar S.r.l. confermerà le riferite circostanze, garantendo il rimborso delle somme versate"*⁹.

18. Secondo una segnalazione pervenuta nel gennaio 2012, il professionista avrebbe omesso qualsiasi azione di adempimento delle proprie obbligazioni anche a fronte di una richiesta di intervento in garanzia conseguente al ricevimento da parte di un consumatore di un prodotto difettoso. In particolare, il professionista avrebbe trattenuto presso di sé il prodotto inviatogli dal consumatore nel settembre 2010 per l'intervento di riparazione e/o sostituzione e non avrebbe rimborsato al consumatore stesso il prezzo e la spesa sostenuta da quest'ultimo per l'invio del prodotto. Secondo quanto sostenuto da Granbazaar nella corrispondenza intercorsa con l'indicato consumatore, tale spesa sarebbe stata comunque a carico di quest'ultimo¹⁰.

19. In alcune segnalazioni i consumatori affermano, altresì, di avere incontrato, segnatamente nel corso dell'anno 2011, difficoltà a mettersi in contatto con il professionista per poter procedere a reclami e/o richieste di rimborso di quanto pagato per la merce non consegnata, in quanto sia gli indirizzi postali¹¹ che il numero di telefono¹² indicato sul sito *www.granbazaar.it* risultavano inattivi.

20. Al momento dell'avvio dell'istruttoria, nella home page del sito *www.granbazaar* era 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"*¹³.

21. Nella stessa pagina del sito, la sede, legale ed operativa, di Granbazaar era indicata in Roma, via delle Vestali n. 15/A. Come sopra indicato, il Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza ha verificato, a seguito dell'avvio dell'istruttoria, l'assenza di qualsivoglia attività presso la sede legale e operativa della società Granbazaar.

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

A tal fine il professionista è stato invitato a produrre, nel termine di venti giorni dalla comunicazione di attribuzione dell'onere della prova, idonea documentazione volta a dimostrare, tra l'altro:

il tempestivo aggiornamento, nel sito *internet www.granbazaar.it*, delle indicazioni circa la disponibilità di ciascun tipo di prodotto a seguito della vendita di un'unità dello stesso;

l'esistenza di contratti con i fornitori dei prodotti pubblicizzati;

l'avvenuta consegna dei prodotti agli acquirenti o le cause della mancata consegna entro i tempi indicati prima dell'acquisto (nel sito *internet www.granbazaar.it* o in comunicazioni *e-mail* inviate dal professionista tra il momento dell'ordine e quello del pagamento) e successivamente ad esso;

le cause dei mancati rimborsi del prezzo agli acquirenti che ne avevano fatto richiesta a seguito della mancata consegna del prodotto acquistato;

⁸ [Doc. n. 21 e doc. n. 26.]

⁹ [Doc. n. 60.]

¹⁰ [Doc. n. 115.]

¹¹ [Cfr., in particolare, il doc. n. 110.]

¹² [Documenti n. 30, 34, 35, 47, 62.]

¹³ [Doc. n. 117.]

l'effettiva esecuzione, a beneficio dei consumatori che avevano chiesto un intervento in garanzia legale di conformità nel 2009, 2010 e 2011, delle prestazioni (riparazione, sostituzione, rimborso del prezzo) previste dalle disposizioni di cui agli articoli 128 ss. del Codice del Consumo.

23. Il professionista non ha fornito alcun riscontro a tale comunicazione di attribuzione dell'onere della prova.

B) La garanzia legale di conformità

24. Nelle "Condizioni generali e particolari di contratto" di Granbazaar, al paragrafo "Prodotti difettosi", viene specificato¹⁴: *"Nel caso in cui l'Utente dovesse ricevere prodotti non conformi a quelli richiesti nell'ordine di acquisto ovvero danneggiati o difettosi, deve darne immediata comunicazione alla Granbazaar S.r.l., comunque entro il termine massimo di giorni 2 dal momento in cui la merce è stata ricevuta. L'eventuale comunicazione successiva al predetto termine, nonché ogni eventuale e conseguente richiesta, non sarà accettata"*¹⁵.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

25. Poiché la pratica commerciale e i messaggi oggetto del presente provvedimento sono stati diffusi anche a mezzo *internet*, in data 28 maggio 2012 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 6, Decreto.

26. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

27. I profili oggetto di analisi nel presente provvedimento riguardano:

A) l'ingannevolezza delle indicazioni presenti nel sito *internet* della società Granbazaar circa la disponibilità dei prodotti, la mancata consegna ai clienti di quanto acquistato e il mancato rimborso del prezzo per i prodotti non consegnati e per quelli consegnati ma recanti un difetto di conformità non risolto con un intervento di riparazione o sostituzione;

B) la presenza, nelle condizioni di contratto, di indicazioni contrastanti con le disposizioni del Codice del Consumo in merito alla garanzia legale di conformità.

28. Le condotte descritte *sub* A) e B) integrano due pratiche commerciali distinte, essendo strutturalmente autonome, in quanto l'una è caratterizzata dal fatto che alla scelta di acquisto del consumatore, con relativo pagamento del prezzo, non è conseguita la fruizione del prodotto, mentre l'altra consiste nella non veridicità delle indicazioni in merito ai diritti del consumatore con riguardo alla garanzia legale.

A) Le indicazioni relative alla disponibilità ed alla consegna dei prodotti e l'omessa restituzione del prezzo a seguito della mancata consegna

29. Dalla documentazione allegata alle numerose segnalazioni pervenute ed acquisite agli atti - circa un centinaio - emerge che, quanto meno a partire da mese di luglio 2009, sono state sistematicamente disattese le indicazioni fornite dal professionista ai consumatori in merito alla disponibilità ed ai tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita tramite il proprio sito *internet* www.granbazaar.it.

30. Sul punto si rileva che, sia le indicazioni presenti nel sito "*disponibile in 2-7 giorni*", "*disponibile solitamente in 5-10 giorni lavorativi*", sia le *e-mail* inviate dal professionista dopo la ricezione dell'ordine ed anteriormente al pagamento del prezzo da parte del consumatore¹⁶, erano dirette a rassicurare i destinatari della effettiva disponibilità dei prodotti offerti in vendita.

31. Dalla documentazione in atti risulta, infatti, che il professionista, a fronte della ricezione di un ordine di acquisto, era solito inoltrare una *e-mail* del seguente tenore: *"La Granbazaar srl entro 24h confermerà l'effettiva disponibilità dell'articolo ordinato, tramite mail"* (oppure: *"Prima di effettuare il pagamento il cliente sarà contattato e informato circa la disponibilità effettiva dell'articolo ordinato"*); *"Il pagamento dovrà avvenire entro 5 giorni a partire dalla comunicazione di disponibilità. Superata la scadenza, l'ordine verrà automaticamente annullato. È importante sapere che qualora il/i prodotto/i ordinato non fosse immediatamente disponibile in sede, la Granbazaar srl effettuerà l'ordinativo ai propri fornitori solamente alla ricezione del pagamento e da quel momento i tempi di attesa saranno di circa 5-7 giorni lavorativi (max 9-10 giorni totali)"*.

L'affidamento del consumatore veniva incoraggiato mediante l'invio, a distanza di pochi giorni, di una ulteriore *e-mail* di conferma in merito alla disponibilità del prodotto ordinato, che indicava: *"Dopo una verifica con i nostri fornitori che ci hanno dato disponibilità in merito all'articolo ordinato, La invitiamo a procedere con il pagamento tramite (...) come da lei scelto. I tempi di consegna sono generalmente di 10-15 gg lavorativi circa, eventuali slittamenti di consegna*

¹⁴ [Allegato n. 9 al doc. n. 46 (stampa dal sito *internet* effettuata nel novembre 2010).]

¹⁵ [Nella presentazione dei singoli prodotti sul sito *internet* di Granbazaar è riportata, di solito, una garanzia di due anni. Si tratta, presumibilmente, dell'indicazione, da parte di Granbazaar, della garanzia convenzionale del produttore.]

¹⁶ [Sul sito *internet* di Granbazaar è stata presente anche una rassicurazione di carattere generale: *"Acquisti sicuri! Siamo on-line dal 2004"*. In realtà, la società è stata costituita soltanto nel 2007.]

[questi] *non sono prevedibili da oggi, perciò nel caso si dovessero verificare dei ritardi ci scusiamo anticipatamente e informiamo che in qualsiasi momento è possibile recedere dall'ordine e quindi ricevere il rimborso dei soldi versati anticipatamente (...)*".

32. In realtà dagli atti acquisiti al fascicolo istruttorio risulta che il professionista, a seguito delle lamentele degli acquirenti, informava questi ultimi di volta in volta di un nuovo termine di prevista consegna. Peraltro, a fronte della mancata consegna dei prodotti, il professionista non ha mai proceduto a rimborsare gli acquirenti. In un caso il professionista ha addirittura invitato il consumatore acquirente a richiedere il rimborso di quanto pagato per il bene non consegnato alla società emittente della propria carta di credito, affermando che Granbazaar avrebbe a sua volta confermato la circostanza della mancata consegna.

33. Dagli atti acquisiti al fascicolo risulta che vari prodotti ordinati e non consegnati agli acquirenti ai quali il professionista con le *e-mail* su citate comunicava il ritardo nella consegna a causa di difficoltà nell'approvvigionamento del prodotto, venivano, ciò nonostante, ancora indicati nel sito *internet* dell'operatore come disponibili.

34. Con riguardo, poi, alle difficoltà lamentate dai consumatori nel mettersi in contatto con la società per poter presentare reclami e/o richieste di rimborso del prezzo pagato per prodotti non consegnati, dai riscontri su riportati, effettuati dal Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, è emerso che effettivamente, da un certo periodo in poi, era praticamente impossibile comunicare con il professionista.

34. Il professionista non ha in alcun modo assolto all'incombente istruttorio dell'onere della prova di cui all'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo e all'articolo 15 del Regolamento, omettendo di fornire qualunque evidenza circa: (a) il tempestivo aggiornamento nel sito *internet*, della disponibilità dei prodotti; (b) l'esistenza di contratti con i fornitori dei prodotti pubblicizzati; (c) l'avvenuta consegna dei prodotti agli acquirenti o le cause della mancata consegna entro i tempi indicati prima e dopo l'acquisto; (d) le cause dei mancati rimborsi del prezzo agli acquirenti che ne avevano fatto richiesta a seguito della mancata consegna del prodotto acquistato.

35. 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 Granbazaar, 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, nonché il pieno rispetto dei diritti contrattuali ad essi spettanti in conseguenza dell'acquisto effettuato *on line*.

36. Per quanto precede, la pratica commerciale *sub A*) deve ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*), 23, lettera *e*), 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante 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, nonché suscettibile, attraverso la mancata corresponsione dei rimborsi, di condizionare indebitamente l'esercizio dei diritti spettanti al consumatore a fronte dell'inadempimento degli obblighi contrattuali assunti dal professionista.

B) La garanzia

37. Dai documenti acquisiti agli atti, ed in particolare dalle "*Condizioni generali e particolari di contratto*" pubblicate dalla società sul proprio sito *internet*, risulta che Granbazaar indica un termine pari a due giorni entro il quale i consumatori acquirenti possono far valere l'eventuale "difetto" del prodotto acquistato¹⁷. Tale indicazione risulta in contrasto con quanto previsto dall'articolo 132 del Codice del Consumo, secondo cui la garanzia legale di conformità a carico del venditore ha durata biennale e l'intervento in garanzia può essere chiesto dal consumatore entro due mesi dalla scoperta del difetto.

38. La condotta in esame deve inoltre ritenersi non rispondente al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile nel caso di specie, considerata l'impossibilità per il consumatore, nelle vendite a distanza, di visionare la merce prima dell'acquisto e la conseguente necessità che i professionisti assicurino ai consumatori un'informazione veritiera e completa circa i loro diritti (in particolare in tema di garanzia legale), nonché effettive e non distorte opportunità di esercizio degli stessi.

39. Per tutto quanto precede, la pratica *sub B*) risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2 e 21, comma 1, lettera *g*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante indicazioni non veritiere, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alle condizioni di esercizio dei diritti ad esso spettanti in virtù del regime di garanzia legale di conformità.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

40. 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.

¹⁷ [*"Nel caso in cui l'Utente dovesse ricevere prodotti non conformi a quelli richiesti nell'ordine di acquisto ovvero danneggiati o difettosi, deve darne immediata comunicazione alla Granbazaar S.r.l., comunque entro il termine massimo di giorni 2 dal momento in cui la merce è stata ricevuta. L'eventuale comunicazione successiva al predetto termine, nonché ogni eventuale e conseguente richiesta, non sarà accettata".*]

41. 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 Mercato¹⁸.

42. 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.

43. 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.

44. Con riguardo alla pratica commerciale *sub A*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto, nel caso di specie: *i*) della dimensione economica del professionista, il quale nel 2010 ha realizzato ricavi per circa 5,7 milioni di euro; *ii*) della pluralità dei profili di scorrettezza accertati.

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere almeno dal mese di luglio 2009 fino a tutto il 2010, periodo nel quale si hanno agli atti evidenze di una attività della società Granbazaar, che allo stato risulta inattiva.

Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Granbazaar S.r.l. nella misura di 250.000 € (duecentocinquantamila euro).

45. Relativamente alla pratica commerciale *sub B*), si tiene conto della menzionata dimensione economica del professionista.

Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere nel periodo settembre-dicembre 2010.

Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile applicabile alla società Granbazaar S.r.l. nella misura di 20.000 € (ventimila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame *sub A*) risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*), 23, lettera *e*), 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la diffusione di informazioni non corrette, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'offerta del professionista, nonché suscettibile, attraverso la mancata corresponsione dei rimborsi, di condizionare indebitamente l'esercizio dei diritti spettanti al consumatore in caso di inadempimento degli obblighi contrattuali assunti dal professionista;

RITENUTO, altresì, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame *sub B*) risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2 e 21, comma 1, lettera *g*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la diffusione di informazioni non corrette, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore in relazione all'esercizio dei diritti contrattuali ad esso spettanti in forza del regime della garanzia legale di conformità;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Granbazaar S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*), 23, lettera *e*), 24 e 25, lettera *d*), 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 stessa società, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2 e 21, comma 1, lettera *g*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alla società Granbazaar S.r.l., relativamente alla pratica A), una sanzione amministrativa pecuniaria di 250.000 € (duecentocinquantamila euro);

d) di irrogare alla stessa società, relativamente alla pratica B), una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 € (ventimila euro);

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere c) e d) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al

¹⁸ [Cfr. sentenze del Consiglio di Stato, Sezione VI, n. 26 del 2007 e n. 1271 del 2006.]

Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

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

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

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 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 VICE SEGRETARIO GENERALE
Ombretta Main

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella