

PS8019 - EMG VENDITE ONLINE-OSTACOLI AL DIRITTO DI RECESSO

Provvedimento n. 23728

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

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

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS8019 del 3 maggio 2012, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *g*), 23, lettera *e*), 24 e 25, lettere *d*) ed *e*), del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. fatto

1 Sulla base di molteplici segnalazioni di consumatori pervenute in Autorità a partire dai primi mesi del 2012, nonché raccolte dall'Associazione di consumatori ADUC, E.M.G. S.r.l. (di seguito, anche "il professionista"), società attiva nel settore del commercio elettronico, avrebbe posto in essere alcune pratiche commerciali scorrette ai sensi del Codice del Consumo.

2 In particolare, il professionista, avrebbe pubblicizzato sui propri siti internet prodotti in vendita come immediatamente disponibili, ma a fronte di ordini ricevuti da vari consumatori acquirenti, ordini regolarmente pagati, avrebbe omesso di consegnare i beni, ovvero avrebbe proceduto a consegnare prodotti non conformi, opponendo un rifiuto alle richieste dei consumatori che intendevano far valere la garanzia legale di conformità e non avrebbe proceduto al rimborso di quanto dovuto agli acquirenti a fronte dalla mancata consegna dei prodotti. Il professionista, inoltre, avrebbe fornito informazioni ingannevoli circa i diritti dei consumatori, avrebbe offerto in vendita prodotti senza indicare la sussistenza di ragionevoli motivi per ritenere che non sarebbe stato in grado di effettuare consegne del bene pubblicizzato al prezzo indicato e nel rispetto dei tempi contrattuali, avrebbe opposto ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali da parte degli acquirenti, ed avrebbe prospettato azioni legali nei confronti di quanti avevano pubblicato nei suoi confronti commenti negativi in Internet.

3 Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 3 maggio 2012 è stato avviato il procedimento istruttorio PS/8019 al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *g*), 23, lettera *e*), 24 e 25, lettere *d*) ed *e*), del Codice del Consumo. La società E.M.G. S.r.l., in persona del suo legale rappresentante *pro-tempore*, ha ricevuto la comunicazione di avvio del procedimento in data 23 maggio 2012 con la quale veniva contestata la sussistenza dei presupposti per l'adozione, da parte dell'Autorità, di un provvedimento di sospensione provvisoria della pratica. In pari data, la Parte ha ricevuto una richiesta di informazioni.

4 In data 14 giugno 2012 sono stati acquisiti agli atti, tramite il Nucleo Speciale Tutela e Mercati della Guardia di Finanza, una serie di documenti che il professionista ha predisposto in risposta alla richiesta di informazioni. Allegata ai documenti è stata acquisita una dichiarazione del professionista dalla quale emerge che lo stesso avrebbe ricevuto, nel periodo gennaio 2011 – marzo 2012, n. 118 reclami, a fronte di 2.632 ordini avvenuti tramite i siti internet della società, pari a circa il 4,5% del totale degli ordini, ed avrebbe provveduto ad effettuare 18 rimborsi. Dalla documentazione acquisita tramite il Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza non è dato desumere alcunché in ordine alla suddivisione del totale degli ordini tra evasi, parzialmente inevasi e totalmente inevasi, così come la stessa non può ritenersi idonea ad attestare il rispetto dei termini di consegna.

II. valutazioni

5 Alla luce degli elementi allo stato acquisiti al fascicolo, si ritiene opportuno procedere con ulteriori accertamenti istruttori, per verificare puntualmente le informazioni e i dati contenuti nella documentazione prodotta dalla Parte. Pertanto, allo stato, si ritiene di non procedere all'adozione della misura cautelare.

RITENUTO, peraltro, che allo stato non appare sussistere il requisito della particolare urgenza atteso che il numero delle segnalazioni si è leggermente ridotto;

DELIBERA

di non adottare la misura cautelare ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento, nei confronti della società E.M.G. S.r.l.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Ombretta Main

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella