

## **PS8268 - DJ'S TOOLS-MANCATA CONSEGNA**

Provvedimento n. 24281

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 marzo 2013;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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 pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*", (di seguito, "*Regolamento*") adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

1. Il Signor Cristian Mircea Popescu, titolare dell'impresa individuale DJ'S Tools, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. L'impresa individuale DJ'S Tools risulta aver esercitato attività di commercio al dettaglio, in forma elettronica, attraverso il sito *Internet* individuato dal nome a dominio *www.djstools.com*<sup>1</sup>.

### **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

2. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista, consistenti nell'aver fornito ai consumatori indicazioni non veritiere, ovvero omesso informazioni rilevanti, in merito alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita *on line* attraverso il sito *www.djstools.com*. Oggetto del procedimento sono, altresì, i comportamenti posti in essere dallo stesso professionista, consistenti nell'aver opposto difficoltà di vario genere ai consumatori, in relazione all'esercizio di loro diritti contrattuali.

3. In particolare, tra i mesi di aprile e dicembre 2012, sono pervenute in Autorità trentacinque segnalazioni di consumatori che, avendo effettuato acquisti – nel periodo compreso tra gennaio e i primi di agosto dello stesso anno – di strumenti musicali, ovvero di accessori e componenti per l'ascolto, la riproduzione, l'amplificazione, ecc. della musica, attraverso il sito *www.djstools.com*, lamentano di non aver ricevuto nei termini convenuti i prodotti ordinati e regolarmente pagati, di non essere riusciti a mettersi in contatto con il professionista, di avere ricevuto, nei casi in cui il contatto è avvenuto, informazioni non veritiere e contraddittorie circa la prossima evasione dell'ordine, la consegna ecc., nonché, in definitiva, di non essere riusciti ad ottenere né la consegna di quanto ordinato, né il rimborso del prezzo pagato.

4. Ciò premesso, le pratiche commerciali oggetto del procedimento sono le seguenti:

A) diffusione di informazioni non veritiere in merito alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita, ovvero omissione di informazioni rilevanti in ordine alla effettiva capacità di fornire o far fornire da un altro professionista gli stessi prodotti;

B) opposizione di ostacoli di vario genere all'esercizio di diritti contrattuali da parte dei consumatori.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **1. L'iter del procedimento**

5. In relazione alle condotte e pratiche commerciali sopra descritte, in data 24 ottobre 2012 è stato avviato nei confronti del Sig. Cristian Mircea Popescu il procedimento istruttorio PS8268. In tale sede è stata, in particolare, ipotizzata:

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, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo.

6. 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 Sig. Cristian Mircea Popescu, nonché di richiedere al professionista alcune informazioni ritenute utili ai fini della valutazione del caso in esame<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> [A partire dai primi di novembre 2012, risulta che tale sito abbia cessato di essere visibile in rete. Secondo informazioni acquisite in occasione del tentativo di comunicazione dell'avvio del procedimento presso la residenza del professionista ad opera del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, risulta, inoltre, che il Sig. Cristian Mircea Popescu sia emigrato all'estero a far data dal 12 settembre 2012.]

<sup>2</sup> [Doc. n. 39 del fascicolo istruttorio.]

7. In data 26 ottobre 2012, il Nucleo Speciale Tutela Mercati, Gruppo Antitrust, della Guardia di Finanza ha fatto pervenire una nota<sup>3</sup> con la quale informa che il Sig. Cristian Mircea Popescu risulta essere emigrato in Romania a far data dal 12 settembre 2012.

8. Con la comunicazione di avvio del procedimento 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 di alcuni dati di fatto connessi alle pratiche commerciali descritte al punto II. In particolare, il professionista è stato invitato a produrre documentazione volta a dimostrare: a) l'avvenuta consegna di almeno 500 ordini ricevuti attraverso il sito [www.djstools.com](http://www.djstools.com), ovvero l'evasione di tutti gli ordini ricevuti, se inferiori a 500<sup>4</sup>; b) l'avvenuto rimborso a favore di tutti i clienti interessati da ipotesi di omessa e/o parziale consegna<sup>5</sup>.

9. In data 24 gennaio 2013 è stata comunicata alla Parte, mediante pubblicazione sul Bollettino dell'Autorità, la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1 del Regolamento<sup>6</sup>.

10. Il professionista non ha presentato memorie e/o documenti né ha in alcun modo partecipato al procedimento istruttorio.

## **2. Le evidenze acquisite**

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

11. Nella quasi totalità dei casi sottoposti all'attenzione dell'Autorità risulta che il bene acquistato non sia stato consegnato, nonostante l'avvenuto pagamento del prezzo all'atto dell'ordine e sebbene alla data della segnalazione, ovvero della richiesta di rimborso, fossero trascorsi periodi significativamente più lunghi rispetto a quelli comunicati al consumatore al momento dell'ordine, nonché rispetto a quelli previsti dall'articolo 54 del Codice del Consumo<sup>7</sup>.

12. Un certo numero di segnalanti ha anche precisato che, alla data dell'ordine, il prodotto non ricevuto era indicato sul sito come "*disponibile*"<sup>8</sup>. Peraltro, ad alcuni consumatori che chiedevano le ragioni della mancata consegna, il venditore ha esplicitamente dichiarato di non avere la materiale disponibilità degli articoli ordinati, ovvero che gli stessi erano in fase di consegna da parte dei fornitori, o di non essere in grado di fornire esemplari esattamente corrispondenti alla descrizione fattane sul sito<sup>9</sup>.

13. Per nessuno dei prodotti offerti attraverso il sito [www.djstools.com](http://www.djstools.com) ed oggetto di omessa consegna sono stati indicati ai consumatori motivi in forza dei quali il professionista potesse ragionevolmente ritenere di non essere in grado di effettuare o far effettuare consegne del bene pubblicizzato al prezzo indicato e nel rispetto dei tempi pattuiti.

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

14. Alcuni consumatori riferiscono di aver incontrato difficoltà a contattare il professionista, sia attraverso la linea telefonica indicata nel sito, sia a causa della mancata risposta alle *e-mail*<sup>10</sup>.

15. Alcuni segnalanti, a fronte della omessa consegna, hanno riferito di essersi attivati per ricevere il rimborso del prezzo pagato, senza tuttavia ottenere alcuna soddisfazione<sup>11</sup>.

16. I segnalanti che sono riusciti a mettersi in contatto con il professionista riferiscono che questi avrebbe reiteratamente fornito informazioni non veritiere circa l'avvenuta o imminente spedizione del bene, spesso imputando il ritardo ad eventi eccezionali ed imprevedibili ma contingenti e promettendo comunque ogni volta una pronta soluzione<sup>12</sup>.

17. In alcuni casi i consumatori hanno denunciato di aver ricevuto prodotti non conformi e di non essere riusciti ad ottenere da parte del professionista il rispetto della normativa vigente in materia di garanzia legale<sup>13</sup>.

---

<sup>3</sup> [ Doc. n. 40.]

<sup>4</sup> [ Per ciascuna di tali transazioni era richiesto, in particolare, di trasmettere in copia la nota d'ordine, i documenti attestanti la consegna, i dati identificativi ed i recapiti del cliente.]

<sup>5</sup> [ Per ciascuna di tali operazioni era richiesto, in particolare, di trasmettere in copia la documentazione bancaria relativa al rimborso e la nota d'ordine, specificando le date di pagamento del prezzo e di accredito del rimborso, nonché i dati identificativi ed i recapiti del cliente.]

<sup>6</sup> [ Doc. n. 46.]

<sup>7</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 33, 34, 35, 43 e 45. ]

<sup>8</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1, 3, 6, 8, 9, 11, 22, 23, 24 e 28.]

<sup>9</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 10, 11, 14, 16, 24, 27, 28 e 34. ]

<sup>10</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 8, 20, 21 e 30.]

<sup>11</sup> [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 7, 11, 13, 22 e 24. ]

<sup>12</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 4, 7, 10, 12, 13, 14, 15, 20, 21, 28, 29, 35 e 43. ]

<sup>13</sup> [ Cfr. segnalazioni sub docc. n. 42 e 44.]

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

**18.** Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere anche attraverso *Internet*, in data 7 febbraio 2013 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6 del Codice del Consumo.

**19.** Con parere pervenuto in data 8 marzo 2013, la suddetta Autorità ha ritenuto che le pratiche commerciali in esame risultano scorrette ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lettera *b*), 23, lettera *e*), e 25, comma 1), lettera *d*), del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- il professionista non ha trasmesso la documentazione richiesta dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, né ha assolto l'onere probatorio attribuitogli;
- il bene tutelato dalla disciplina del Codice del Consumo *«prevede che il consumatore debba determinarsi liberamente e poter compiere le sue scelte consapevolmente»*;
- relativamente ai contratti a distanza il Codice del Consumo prevede, a tutela del consumatore (contraente debole), *«chiarezza e correttezza delle informazioni fornite, in quanto il consumatore stesso, a causa della "distanza", si trova nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto»*;
- con riguardo alla disponibilità dei prodotti e ai tempi di consegna *«il consumatore deve essere posto nella condizione di averne chiara e immediata contezza»*; nel caso specifico, sono state fornite al pubblico informazioni incomplete e imprecise con riguardo alle condizioni di fruizione dell'offerta commerciale;
- sotto il profilo delle informazioni rilevanti, sono stati inoltre omessi elementi tali *«da non permettere al consumatore interessato una libera, consapevole ed autodeterminata valutazione circa la convenienza o meno dell'offerta»*;
- riguardo alla contrarietà alla diligenza professionale, non si riscontra nelle condotte in esame *«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»*;
- il comportamento posto in essere dal professionista, pertanto, *«risulta idoneo a indurre in errore le persone alle quali è rivolto o da esso raggiunte, sulle effettive condizioni di fruibilità dei servizi offerti e, a causa della sua scorrettezza, è suscettibile di pregiudicare il comportamento economico dei destinatari, inducendoli al contatto con il suddetto professionista in luogo di altri in base a erronei convincimenti»*.

#### V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**20.** Le condotte descritte alle lettere A) e B) 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.

**21.** Con riferimento all'onere della prova attribuito al professionista con la comunicazione di avvio del procedimento, si rileva che quest'ultimo, nel quadro della scelta di non partecipare in alcun modo al procedimento, non ha ritenuto di ottemperarvi.

In particolare, con specifico riferimento alla pratica A), relativa alle non corrette informazioni rinvenibili sul sito in merito alla disponibilità dei prodotti ed ai tempi di consegna, non è stata fornita la richiesta dimostrazione dell'avvenuta consegna di un numero significativo di ordini, né, con riguardo alla pratica B) relativa agli ostacoli che il professionista avrebbe posto agli acquirenti rispetto all'esercizio dei diritti contrattuali garantiti dalla legge, è stata fornita la dimostrazione dell'avvenuto rimborso a favore di tutti i clienti interessati da ipotesi di omessa o parziale consegna e/o dell'avvenuta sostituzione del prodotto nel caso di consegna non corretta. La mancata prova di tali circostanze consente di ritenere accertata, con riferimento alla pratica A), l'ingannevolezza delle indicazioni in punto di disponibilità e tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita e l'omessa indicazione di informazioni rilevanti circa la concreta possibilità per il consumatore di ricevere i prodotti ordinati (e pagati al momento dell'ordine), nonché relativamente alla pratica B), l'opposizione di ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali da parte dei consumatori.

**22.** Peraltro, dalle evidenze raccolte nel corso dell'istruttoria svolta è possibile trarre ulteriori ed autonome conferme della illiceità delle pratiche contestate, come di seguito, *ad abundantiam*, specificato.

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

**23.** Sulla base degli elementi acquisiti in istruttoria, le indicazioni circa la disponibilità dei prodotti<sup>14</sup> sono risultate non rispondenti al vero. In tal senso depone, in primo luogo, la consistenza del numero di segnalazioni pervenute in Autorità che lamentano la mancata consegna nei termini pattuiti e, comunque, nel termine massimo di cui all'articolo 54, comma 1, del Codice del Consumo. D'altro canto, un ulteriore elemento a sostegno della valutazione di decettività delle indicazioni di cui trattasi, è ravvisabile negli argomenti sovente utilizzati dal professionista per spiegare i ritardi nelle consegne. Alcune segnalazioni riferiscono, infatti, che il titolare del sito si sarebbe giustificato dichiarando esplicitamente di non avere la materiale disponibilità dei prodotti<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> [Cfr. le segnalazioni citate nella nota n. 8.]

<sup>15</sup> [Cfr. le segnalazioni citate nella nota n. 9.]

**24.** Quanto alle indicazioni sui tempi di consegna<sup>16</sup>, il fatto stesso dell'omesso recapito le rende di per sé ingannevoli.

**25.** Sotto altro profilo, deve essere rimarcato che, nel caso in esame, il fenomeno delle omesse consegne e, pertanto, l'idoneità decettiva delle indicazioni sulla disponibilità, non poteva certamente essere ignoto al professionista, se solo si considera il numero non irrilevante di segnalazioni pervenute in rapporto al periodo, e la circostanza che molti dei segnalanti riferiscono di aver esposto il problema al venditore e di averne ricevuto spiegazioni generiche e non risolutive.

**26.** Quanto alla omissione informativa in punto di ragionevole prevedibilità che il professionista potesse trovarsi nella impossibilità di fornire o far fornire i beni pubblicizzati al prezzo indicato, in quantitativi congrui con la domanda e nel rispetto dei tempi contrattuali, essa assume specifica rilevanza ove si consideri che dalle risultanze istruttorie raccolte, appare verosimile che il modello di *business* adottato da DJS Tools, fosse caratterizzato dalla mancanza di magazzino e di vincoli contrattuali con i fornitori, tali da poter garantire la disponibilità dei prodotti offerti. Ciò posto, l'omissione assume specifica rilevanza in relazione alle peculiarità del commercio elettronico, per definizione dotato di estrema pervasività.

**27.** Sulla base di quanto sopra si ritiene che la condotta del professionista risulti non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile nel caso di specie, considerato che l'esercizio di un'attività di commercio *on line* – tanto più ove l'addebito del prezzo non è contestuale alla spedizione della merce e, addirittura, ne prescinde – impone, in base ai principi di buona fede e correttezza, di assicurare ai consumatori un'informazione veritiera in merito alla disponibilità e/o ai tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita. Analogamente, alla luce dei principi di correttezza e buona fede, chi esercita un'attività strutturata come quella in considerazione, specie in ragione del canale utilizzato, è pienamente consapevole della probabilità di non riuscire a soddisfare integralmente la domanda e di tale circostanza è tenuto a rendere edotto il consumatore, tanto più in ragione della politica di addebito preventivo del prezzo.

**28.** Per quanto precede, la pratica commerciale *sub A*) deve ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lettera *b*) e 23, lettera *e*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea, mediante la diffusione di indicazioni non veritiere e l'omissione di informazioni rilevanti, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alla disponibilità ed alla concreta possibilità di consegna dei prodotti offerti in vendita.

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

**29.** La circostanza che alcuni segnalanti abbiano incontrato difficoltà di vario genere a contattare il professionista<sup>17</sup>, si è tradotta, in concreto, in un ostacolo all'esercizio di diritti nascenti dal rapporto di consumo.

**30.** In termini analoghi, la reiterata comunicazione di informazioni non veritiere circa lo stato di evasione dell'ordine e le concrete prospettive di consegna dei beni acquistati<sup>18</sup>, integra gli estremi della condotta idonea ad ostacolare e/o ritardare l'esercizio di diritti da parte del consumatore, il quale potrebbe da ciò essere stato indotto a non adottare o rimandare iniziative più incisive a tutela dei propri interessi.

**31.** Un ostacolo al pieno e tempestivo soddisfacimento degli interessi del consumatore è altresì costituito dalla mancata corresponsione dei rimborsi in caso di omessa consegna<sup>19</sup>, nonché dalla mancata attivazione dei rimedi di cui all'articolo 130 del Codice del Consumo, nel caso di consegna di prodotti non conformi<sup>20</sup>.

**32.** 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 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 ed incondizionata soddisfazione degli interessi posti alla base dei diritti riconosciutigli dall'ordinamento.

**33.** Per quanto precede, la pratica commerciale *sub B*) deve ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera *d*) del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed 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 alla eventuale interruzione del rapporto contrattuale.

#### **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**34.** 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>21</sup>.

---

<sup>16</sup> [Alcuni segnalanti hanno riferito di aver ricevuto indicazioni sui tempi di consegna che non sono state rispettate docc. n. 1 (una settimana), n. 2 (una settimana), n. 5 (15 giorni), n. 9 (3/5 giorni), n. 14 (6 giorni lavorativi) e n. 34 (2 settimane).]

<sup>17</sup> [Cfr. le segnalazioni citate nella nota n. 10.]

<sup>18</sup> [Cfr. le segnalazioni citate nella nota n. 12.]

<sup>19</sup> [Cfr. le segnalazioni citate nella nota n. 11.]

<sup>20</sup> [Cfr. le segnalazioni citate nella nota n. 13.]

**35.** 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>22</sup>.

**36.** Alla luce del quadro giurisprudenziale così delineato, 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.

**37.** 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.

**38.** Nel caso specifico, peraltro, le condotte di cui trattasi si connotano di particolare gravità in quanto i consumatori sono indotti a rivolgersi a forme di acquisto di beni (specialmente non di prima necessità) alternative a quelle tradizionali, nel tentativo di ottenere condizioni economiche meno onerose. In tale contesto devono ritenersi particolarmente censurabili le condotte di quanti, in generale, minano la fiducia dei consumatori nei confronti dell'e-commerce, in quanto potenziale strumento di sviluppo e di rilancio del sistema produttivo, inducendo, nello specifico, gli aspiranti acquirenti ad aderire a proposte commerciali che hanno un'elevata probabilità di non perfezionarsi con la consegna del bene, a fronte della immediata perdita della disponibilità della somma di denaro corrispondente al prezzo, per periodi potenzialmente anche molto lunghi.

**39.** Non avendo il professionista partecipato in alcun modo al procedimento e non essendo stato possibile ricavare *aliunde* i dati relativi al fatturato, sulla base dei dati acquisiti attraverso le segnalazioni pervenute in Autorità, appare congruo ipotizzare un giro d'affari annuo nell'ordine di circa 100.000 euro.

**40.** Con riguardo alla pratica commerciale *sub A*), nel valutare la gravità della violazione si tiene conto: *i*) della dimensione economica del professionista, come sopra induttivamente ricostruita; *ii*) della pluralità dei profili di ingannevolezza accertati; *iii*) dell'ampia capacità di diffusione della pratica, atteso il crescente ricorso all'e-commerce da parte dei consumatori, la particolare natura dei prodotti trattati e la convenienza economica delle offerte; *iv*) dell'entità del pregiudizio economico causato ai consumatori, specie in considerazione della tempistica di addebito del prezzo (alla conferma dell'ordine); *v*) del rilievo che presenta, per l'acquirente di prodotti *on line*, il rispetto dei tempi di consegna.

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 febbraio 2012 fino ai primi del mese di agosto dello stesso anno.

Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile al Sig. Cristina Mircea Popescu in 15.000 € (quindicimila euro).

**41.** Con riguardo alla pratica commerciale *sub B*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto: *i*) della dimensione economica del professionista, come sopra induttivamente ricostruita; *ii*) della molteplicità di forme con le quali è stato ostacolato l'esercizio di una pluralità di diritti da parte dei consumatori; *iii*) dell'ampia capacità di diffusione della pratica, atteso il crescente ricorso all'e-commerce da parte dei consumatori, la particolare natura dei prodotti trattati e la convenienza economica delle offerte; *iv*) dell'entità del pregiudizio economico causato ai 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 febbraio 2012 fino ai primi del mese di agosto dello stesso anno.

Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile al Sig. Cristian Mircea Popescu, titolare dell'impresa individuale DJS Tools, in 20.000 € (ventimila 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, 21, comma 1, lettera *b*), e 23, lettera *e*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea, mediante la diffusione di indicazioni ingannevoli e omissione di informazioni rilevanti, a falsare in misura apprezzabile il

---

<sup>21</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>22</sup> [Cfr. C.d.S., Sez. VI, sentenze n. 26/2007 e 1271/2006. In particolare, la sentenza 1271/2006 ha precisato che "[...] l'articolo 8, l. n. 689/1981, consente il cumulo giuridico delle sanzioni solo nel caso di «concorso formale» di illeciti amministrativi (unica condotta con cui si viola più volte la stessa disposizione normativa, o con cui si violano più disposizioni normative)" e che "[l']articolo 8, co. 2, l. n. 689/1981 consente di tener conto della «continuazione» (identità del disegno criminoso), nel caso di «concorso materiale» di illeciti amministrativi, solo se si tratta di violazioni amministrative in materia di previdenza e assistenza. L'intento del legislatore è stato quello di non estendere il regime del cumulo giuridico delle sanzioni ad altre tipologie di illeciti amministrativi".]

comportamento economico del consumatore medio in relazione all'effettiva disponibilità ed ai reali tempi di consegna dei prodotti offerti, nonché alla concreta possibilità di ricevere gli stessi;

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, 24 e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea, mediante condotte omissive e/o 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;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dal Sig. Cristian Mircea Popescu, titolare dell'impresa individuale DJS Tools, 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 dal Sig. Cristian Mircea Popescu, titolare dell'impresa individuale DJS Tools, 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;

c) di irrogare al Sig. Cristian Mircea Popescu, titolare dell'impresa individuale DJS Tools, relativamente alla pratica A), una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 € (quindicimila euro);

d) di irrogare al Sig. Cristian Mircea Popescu, titolare dell'impresa individuale DJS Tools, 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 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 del combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quinqüesdecies* 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.

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*