

PS8071 - CRAZYSTOREBAY-VENDITA ON LINE

Provvedimento n. 24259

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 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 l'articolo 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge di conversione 7 agosto 2012, n. 135, che ha aumentato il massimo edittale delle sanzioni di cui all'articolo 27, commi 9 e 12 del Codice del Consumo a 5.000.000 di euro;

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. LE PARTI

1. 3DR Società Cooperativa (di seguito, anche "3DR") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. L'oggetto sociale di 3DR contempla, tra l'altro, l'esercizio di attività di commercio all'ingrosso e al dettaglio, anche via *internet*, di prodotti alimentari e non, quali, in particolare, computer, apparecchiature informatiche varie, apparecchiature audio e video, apparecchiature per le telecomunicazioni e telefonia, piccoli e grandi elettrodomestici. Secondo la situazione contabile al 31 dicembre 2012 fornita dalla Parte, 3DR ha realizzato, nell'esercizio di riferimento, un fatturato complessivo pari a circa 120.000 euro.

2. La Signora Maria Anna D'Antuono, titolare dell'impresa individuale Crazy Store, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. L'impresa individuale Crazy Store risulta aver esercitato¹ attività di commercio al dettaglio, in forma elettronica, di computer, accessori e altri prodotti informatici, casalinghi e articoli da regalo. Sulla base della documentazione fiscale prodotta dalla Parte, risulta che la stessa, nel 2011, ha realizzato un fatturato complessivo pari a circa 240.000 euro.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dai professionisti, consistenti nell'aver fornito ai consumatori indicazioni non veritiere in merito alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita *on line* attraverso il sito *internet* individuato dal nome a dominio *www.crazystorebay.com*², ovvero nell'aver omesso informazioni rilevanti in ordine all'effettiva capacità di fornire o far fornire da altro professionista gli stessi prodotti. Oggetto del procedimento sono, altresì, i comportamenti posti in essere dagli stessi professionisti, consistenti nella mancata predisposizione e/o esercizio di efficienti sistemi di comunicazione con i consumatori, nella reiterata comunicazione di informazioni non veritiere in ordine allo stato di evasione degli ordini e alle effettive prospettive di consegna dei beni acquistati, nonché nell'omessa/ritardata corresponsione del rimborso del prezzo (addebitato al momento dell'accettazione dell'ordine) nei casi di mancata consegna, accompagnata dalla comunicazione di informazioni non veritiere circa l'avvenuto o imminente perfezionamento delle relative operazioni, ovvero dal rinvio ad una non meglio specificata disposizione che consentirebbe di dilazionare di trenta giorni il rimborso stesso.

4. In particolare, a partire dal mese di settembre 2011 e fino alla data di conclusione della fase istruttoria, sono pervenute in Autorità oltre cento segnalazioni di consumatori che, avendo effettuato acquisti³ attraverso il sito *www.crazystorebay.com*, lamentano di non aver ricevuto i prodotti nei termini convenuti, di non essere riusciti a mettersi in contatto con i professionisti, ovvero di averne ricevuto 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.

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

¹ [Secondo quanto dichiarato dalla Parte in occasione della comunicazione di avvio del procedimento (cfr. doc. n. 169 del fascicolo istruttorio), la stessa avrebbe cessato l'attività nel mese di marzo 2012.]

² [Le Parti risultano essersi succedute nella gestione di tale sito nel corso del mese di marzo 2012: sul punto si veda *infra*, nel testo. 3DR Società Cooperativa è stata costituita il 18 gennaio 2012 da quattro soci, tra i quali la stessa Sig.ra D'Antuono. L'11 aprile dello stesso anno vi è stata una modifica della compagine sociale, con l'uscita di tre dei soci fondatori, tra i quali la Sig.ra D'Antuono e l'ingresso di due nuovi soci.]

³ [I beni acquistati sono per lo più prodotti informatici e di telefonia, elettrodomestici e casalinghi. Gli acquisti di cui alle segnalazioni sono stati effettuati in un periodo compreso tra il mese di luglio 2011 e la prima metà del mese di gennaio 2013.]

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 all'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

6. In relazione alle condotte e pratiche commerciali sopra descritte, in data 12 ottobre 2012 è stato avviato nei confronti di 3DR Società cooperativa e della Sig.ra Maria Anna D'Antuono il procedimento istruttorio PS8071. 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.

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 3DR e alla Sig.ra Maria Anna D'Antuono, nonché di richiedere ai professionisti alcune informazioni ritenute utili ai fini della valutazione del caso in esame.

8. In data 6 dicembre 2012, il Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza ha fatto pervenire una nota⁴ contenente alcune dichiarazioni rese dal legale rappresentante di 3DR, con i seguenti allegati: comunicazione di avvio del procedimento recante la relata di notifica effettuata nei confronti di 3DR; atto costitutivo e statuto di 3DR; un verbale di assemblea ordinaria tenutasi in data 11 aprile 2012; il certificato di attribuzione della partita IVA; la dichiarazione di inizio dell'attività di commercio di prodotti al dettaglio via *internet*. Contestualmente a tale nota, sono stati altresì trasmessi due CD-Rom prodotti dalla Parte⁵ in risposta alla richiesta di informazioni sottoposta al professionista dal Nucleo Speciale Tutela Mercati, Gruppo Antitrust, della Guardia di Finanza.

9. In data 28 dicembre 2012, lo stesso Nucleo Speciale ha fatto pervenire una nota⁶ contenente alcune dichiarazioni rese dalla Sig.ra Maria Anna D'Antuono in sede di notifica della comunicazione di avvio del procedimento ed un CD-Rom prodotto dalla Parte⁷ a fronte di una richiesta di informazioni sottoposta alla professionista dall'indicato Nucleo Speciale.

10. Con la comunicazione di avvio del procedimento è stato richiesto ai professionisti, 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, i professionisti – ciascuno con riferimento al relativo periodo di gestione del sito *www.crazystorebay.com* – sono stati invitati a produrre documentazione volta a dimostrare: a) l'avvenuta consegna di almeno 500 ordini ricevuti, ovvero l'evasione di tutti gli ordini ricevuti, se inferiori a 500⁸; b) l'avvenuto rimborso a favore di tutti i clienti interessati da ipotesi di omessa e/o parziale consegna⁹.

11. In data 17 e 18 gennaio 2013 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1 del Regolamento¹⁰.

12. In data 31 gennaio 2013, 3DR ha fatto pervenire una situazione contabile al 31 dicembre 2012. Oltre a tale documento, ai documenti consegnati alla Guardia di Finanza ed alle dichiarazioni rese in occasione della comunicazione di avvio del procedimento, le Parti non hanno svolto altre attività difensive. In particolare, non hanno depositato

⁴ [Doc. n. 162 del fascicolo istruttorio.]

⁵ [Tali supporti digitali sono stati acquisiti al fascicolo istruttorio come allegati al doc. n. 162. Il CD-Rom n. 1 contiene le Directory: a) "ordini annullati Mar-Nov"; b) "ordini fatture 2012"; c) "ordini ricevuti 2012"; d) "ordini yatego"; nonché i File: I) "contratto acquisto.pdf"; II) "contratto yatego.pdf"; III) "ipsito.txt"; IV) "tracking bartolini.pdf"; V) "tracking SDA.pdf"; VI) "vendite CrazyStore a 3DR.pdf"; VII) "visura camerale"; VIII) "whois.txt". Il CD-Rom n. 2 contiene copie di fatture acquisti.]

⁶ [Doc. n. 169.]

⁷ [Tale supporto digitale è stato acquisito al fascicolo istruttorio come allegato al doc. n. 169. Il CD-Rom contiene le Directory: a) "bilanci"; b) "ordini annullati 2010-2012"; c) "ordini fatture 2008"; d) "ordini fatture 2009"; e) "ordini fatture 2010"; f) "ordini fatture 2011"; g) "ordini fatture 2012"; h) "ordini ricevute 2011"; i) "ordini ricevute 2012"; l) "Tracking Bartolini 2010"; m) "Tracking Bartolini 2011"; n) "Tracking Bartolini 2012"; nonché i File: I) "attribuzione partita iva.jpg"; II) "Ipsito.txt"; III) "Vendita CrazyStore a 3DR.pdf"; IV) "visura camerale.pdf"; V) "whois.txt".]

⁸ [Per ciascuna di tali transazioni ai professionisti è stato richiesto, in particolare, di trasmettere in copia la nota d'ordine, i documenti attestanti la consegna, i dati identificativi e i recapiti del cliente.]

⁹ [Per ciascuna di tali operazioni è stato 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.]

¹⁰ [Docc. n. 179 e 180. Successivamente a tale data sono pervenute in Autorità circa trenta ulteriori richieste di intervento da parte di consumatori che segnalano condotte analoghe a quelle sopra descritte.]

memorie né ulteriori documenti, non hanno chiesto di essere sentite in audizione e non hanno effettuato accessi al fascicolo istruttorio.

2. Le evidenze acquisite

2.1) L'attività esercitata dalle Parti

13. I prodotti commercializzati dai professionisti sono per lo più elettrodomestici e prodotti di elettronica di consumo. Alcuni segnalanti hanno riferito di aver acquistato articoli per l'infanzia e casalinghi. Le richieste di intervento pervenute in Autorità sono tutte relative ad operazioni di acquisto perfezionate attraverso il sito *internet* www.crazystorebay.com.

14. Secondo quanto riportato nella sezione denominata "*Chi siamo*"¹¹ del citato sito *internet*, Crazy Store sarebbe stata acquisita da 3DR nel mese di gennaio 2012¹². La Sig.ra Maria Anna D'Antuono ha prodotto un documento fiscale, datato 12 aprile 2012, relativo alla vendita alla società 3DR di alcuni elementi di arredo e strumenti informatici, nonché del «*Sito web: www.crazystorebay.com*»¹³. Secondo quanto dichiarato dal rappresentante di 3DR¹⁴, quest'ultima ha iniziato ad operare attraverso il sito in questione in data 10 marzo 2012. La Sig.ra D'Antuono, per parte sua, ha dichiarato di aver esercitato attività di commercio elettronico attraverso lo stesso sito «*dal 2009 sino a tutto marzo 2012*»¹⁵.

15. Il modello di vendita adottato per le transazioni su www.crazystorebay.com prevede il preventivo pagamento del prezzo e (ove previste) 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. Solo per gli ordini di importo non superiore a 200 euro è indicato come possibile il pagamento alla consegna¹⁶.

16. Dalle dichiarazioni rese dal rappresentante di 3DR e dai documenti di acquisto prodotti in occasione della comunicazione di avvio del procedimento¹⁷, si evince che il professionista non acquisisce previamente la proprietà e la materiale disponibilità di partite dei beni offerti in vendita, ma procede esso stesso ad effettuare acquisti parcellizzati e ripartiti nel tempo – presumibilmente in funzione degli ordini che intende evadere – chiedendone ai fornitori la consegna presso i depositi dei corrieri via via utilizzati, ovvero – in un minor numero di casi – direttamente presso l'acquirente finale. Secondo quanto dichiarato dallo stesso rappresentante di 3DR, non esiste alcun rapporto contrattuale, al di là di quelli relativi alle singole operazioni di acquisto, «*con i fornitori [i cui prodotti vengono] pubblicizzati attraverso internet*».

17. Le Condizioni di vendita applicate da 3DR¹⁸, quanto ai tempi di consegna, si limitano ad affermare che «*[i] tempi del recapito non supereranno mai quelli previsti dall'articolo 54 Decreto Legislativo. 206/2005*». Dalle segnalazioni ricevute e dall'analisi delle schede contenute nella *Directory* denominata "*ordini annullati Mar-Nov*"¹⁹ risulta, peraltro, che i professionisti siano soliti inviare ai clienti una *e-mail* di conferma dell'ordine, contenente anche indicazioni circa la tempistica della consegna. Si tratta di indicazioni variabili, apparentemente in funzione del tipo di bene acquistato e delle modalità di spedizione scelte dal cliente; frequenti sono risultate le dichiarazioni secondo le quali «*la consegna in media avviene entro 7/10 gg lavorativi*»²⁰, ovvero tra 10 e 15 giorni lavorativi²¹. In alcuni casi i tempi di consegna (e la disponibilità) dei prodotti sono stati espressamente confermati al consumatore via telefono o *e-mail* prima dell'ordine²².

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 richiesta di rimborso, fossero trascorsi periodi

¹¹ [Doc. n. 93.]

¹² [3DR risulta essere titolare anche del sito individuato dal nome a dominio www.informaticavip.it.]

¹³ [Doc. n. 169.]

¹⁴ [Cfr. doc. n. 162.]

¹⁵ [Cfr. doc. n. 169.]

¹⁶ [Cfr. doc. n. 162, CD-Rom n. 1, doc. denominato "Contratto acquisto".]

¹⁷ [Cfr. doc. n. 162 e documenti contenuti nell'allegato CD-Rom n. 2.]

¹⁸ [Cfr. doc. n. 162, CD-Rom n. 1, documento denominato "Contratto acquisto".]

¹⁹ [Prodotta da 3DR: cfr. doc. n. 163, CD-Rom n. 1.]

²⁰ [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 23, 40, 52 e 53. Quanto alle schede relative agli ordini annullati, cfr., tra gli altri, docc. "9936.pdf", "9942.pdf", "9949.pdf", "9993.pdf", "10041.pdf", "10055.pdf", "10063.pdf", "10067.pdf", "10079.pdf", "10091.pdf", "10093.pdf", "10096.pdf".]

²¹ [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 43 (10/15 gg.), 55 (10/15 gg.), 72 (10/15 gg.), 75 (15gg.), 104 (12/13 gg.), 109 (10/12 gg.),]

²² [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 64, 70 (10 gg.), 82 (3-5 gg. con consegna espressa a pagamento), 125, 143 (10 gg. lavorativi).]

significativamente più lunghi rispetto a quelli comunicati al consumatore nelle forme sopra richiamate, nonché rispetto a quelli previsti dall'articolo 54 del Codice del Consumo²³.

19. Un certo numero di segnalanti ha anche precisato che, alla data dell'ordine²⁴ e, in qualche caso, ancora alla data della richiesta di rimborso, ovvero della segnalazione all'Autorità²⁵, il prodotto non ricevuto era indicato sul sito come "*disponibile*". 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 sito²⁶.

20. Per nessuno dei prodotti offerti attraverso il sito *www.crazystorebay.com* e oggetto di omessa consegna sono stati indicati ai consumatori motivi in forza dei quali i professionisti potessero 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.

21. In alcuni casi il professionista, riconoscendo *ex post* 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 pagato²⁷.

22. Dai documenti prodotti dall'impresa individuale Crazy Store emerge che quest'ultima, nel corso degli anni 2010, 2011 e 2012 (primo bimestre), avrebbe evaso, rispettivamente, circa 3.700, 1.770 e 330 ordini. La stessa Parte ha fornito circa 2.300 schede relative ad "*Ordini annullati*" nel periodo 2010-2012, dalle quali emerge che nel 2010 gli "*annullamenti*" sono stati oltre 500, nel 2011 1.350 e nel 2012 (primo bimestre) oltre 430. Dai corrispondenti documenti forniti da 3DR si evince che nel periodo compreso tra marzo 2012 e la prima settimana di novembre 2012, gli ordini evasi ammontano a circa 900, mentre le operazioni di annullamento sono state oltre 500.

23. Premesso che le informazioni contenute nelle schede relative agli annullamenti sono per lo più assai lacunose e disomogenee, emerge, tuttavia, specie per quanto riguarda i documenti forniti da 3DR, la non trascurabile incidenza delle ipotesi di annullamento per indisponibilità del prodotto nei magazzini del professionista. Nei rimanenti casi – nei quali la causa dell'annullamento è per lo più inespressa – assume rilievo la sensibile estensione del periodo intercorso tra la data dell'ordine e il momento dell'annullamento, che appare mediamente superiore a trenta giorni.

B. Ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali

24. Da molte segnalazioni emerge che i consumatori hanno incontrato difficoltà a contattare i professionisti, sia attraverso le linee telefoniche indicate nel sito (numeri occupati o irraggiungibili), sia a causa della mancata risposta alle e-mail²⁸.

25. Alcuni segnalanti, a fronte dell'omessa consegna, hanno riferito di essersi attivati per ottenere il rimborso del prezzo pagato, senza tuttavia ottenere alcuna soddisfazione²⁹. Un ristretto numero di tali consumatori, peraltro, è presente tra i nominativi delle schede relative alle operazioni di annullamento sopra richiamate e, per essi, 3DR lascerebbe intendere che il rimborso sia stato corrisposto. Tale operazione, ove realmente effettuata, sarebbe tuttavia avvenuta successivamente all'invio delle richieste di intervento in Autorità e, comunque, a distanza di periodi di tempo significativi dall'ordine e dall'annullamento dello stesso³⁰.

26. Più in generale, dall'analisi delle schede di annullamento ordine trasmesse da 3DR risulta, oltre alla già richiamata incidenza degli annullamenti per indisponibilità del prodotto, la circostanza che tale causale di annullamento si accompagna pressoché sempre alle ipotesi in cui il consumatore aveva optato per il contrassegno e che, in tali casi, tra l'ordine e l'annullamento intercorre un periodo attestantesi mediamente attorno ai dieci giorni. Negli altri casi di annullamento, per contro, oltre alla già richiamata maggior estensione del periodo intercorso tra ordine e annullamento, assume altresì valenza, ai fini qui considerati, il periodo intercorso tra l'ordine ed il rimborso che la

²³ [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1, 6, 7, 8, 13, 21, 22, 28, 36, 39, 40, 45, 47, 49, 50, 52, 62, 75, 96, 111, 139, 141, 158 e 174.]

²⁴ [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1, 8, 13, 14, 30, 34, 35, 44, 52, 81, 82, 86, 99, 112, 122, 125, 128, 131, 136, 143 e 174.]

²⁵ [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 30, 34, 44 e 86.]

²⁶ [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 21, 52, 81, 125, 128, 131, 136, 141 e 174. L'indisponibilità del prodotto è anche indicata come motivo di alcune delle operazioni di annullamento documentate dalle Parti. Sul punto si veda *infra*, nel testo.]

²⁷ [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 22, 30, 45, 86, 119, 125, 132 e 143.]

²⁸ [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1, 7, 8, 11, 13, 14, 17, 18 (nessuna risposta neppure attraverso Skype), 23, 25, 29, 30, 51, 52, 62, 64, 75, 81, 86, 88, 91, 96, 100, 104, 105, 113, 115, 116, 120, 121, 122, 127, 128, 131, 132, 137, 139, 144, 149, 160, 172 e 178.]

²⁹ [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1, 7, 8, 17, 23, 39, 45, 53, 69, 75, 87, 99, 104, 122, 128, 141, 145, 147 e 158.]

³⁰ [A titolo di esempio, si vedano i consumatori di cui alle segnalazioni sub docc. n. 29, 33, 39, 40, 45 e 50. Nel caso di cui al doc. n. 29, l'ordine è del 1° aprile 2012, mentre il rimborso sarebbe stato disposto l'8 agosto 2012, vale a dire a 129 giorni di distanza. Nel caso di cui al doc. n. 33, l'ordine è del 9 aprile 2012, mentre il rimborso sarebbe stato disposto il 7 novembre 2012, vale a dire a 212 giorni di distanza. Nel caso di cui al doc. n. 39, l'ordine è del 3 aprile 2012, mentre il rimborso sarebbe stato disposto il 15 giugno 2012, a 73 giorni di distanza. Nel caso di cui al doc. n. 40 il consumatore ha effettuato due ordini, rispettivamente in data 3 e 11 aprile 2012: i rimborsi sarebbero stati disposti il 14 settembre 2012, vale a dire a distanza di circa 160 giorni. Nel caso di cui al doc. n. 45, l'ordine è del 26 marzo 2012, mentre il rimborso sarebbe stato disposto il 7 novembre 2012, a distanza di 212 giorni. Nel caso di cui al doc. n. 50, l'ordine è del 21 marzo 2012, mentre il rimborso sarebbe stato disposto il 16 luglio 2012, a distanza di 117 giorni.]

parte afferma di aver effettuato: dai dati oggetto di analisi, risulta che lo stesso sarebbe mediamente assai superiore a sessanta giorni.

27. I segnalanti che sono riusciti a mettersi in contatto con i professionisti riferiscono che questi avrebbero 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 soluzione³¹. Analogamente, quanto ai rimborsi, i consumatori che sono riusciti ad ottenere risposte sono stati ripetutamente e sistematicamente rassicurati dai professionisti in ordine all'avvenuto o prossimo espletamento delle relative formalità, salvo successiva smentita nei fatti³² o per effetto di dichiarazioni contraddittorie degli stessi professionisti³³. Risulta che spesso i professionisti abbiano invocato una non meglio identificata disposizione che avrebbe consentito loro di dilazionare il rimborso per mancata consegna fino a trenta giorni³⁴.

28. In alcuni casi, ai consumatori che richiedevano la restituzione del prezzo per omessa consegna nei termini pattuiti, sono state opposte asserite irregolarità formali che avrebbero inficiato la "*dichiarazione di annullamento*" dell'ordine da parte del cliente³⁵.

3. Le informazioni rese dai professionisti

29. In sede di comunicazione di avvio del procedimento, il rappresentante di 3DR ha dichiarato, tra l'altro:

- l'unico sito utilizzato dalla società per l'esercizio dell'attività di commercio *on line* è quello individuato dal nome a dominio *www.crazystorebay.com*;
- l'attività svolta prevede «*l'acquisto diretto [...] dai soggetti produttori/ importatori/grossisti*»; i beni in considerazione «*arrivano presso il deposito di Mailbox [...] ove vengono da noi assoggettati a controllo di qualità caratteristiche e poi inoltrati ai nostri acquirenti finali*»;
- «*[I]e indicazioni relative alla disponibilità dei prodotti [...] nonché modalità e tempistica di aggiornamento delle stesse deriva direttamente dalla disponibilità concessa dai fornitori interpellati*»;
- gli ordini di cui alle *Directory* "*ordini fatture 2012*", "*ordini ricevute 2012*" e "*ordini yatego*" «*sono stati tutti evasi totalmente*»;
- «*[i]l numero complessivo dei reclami ricevuti dalla 3DR Soc. Coop. dall'inizio dell'attività di vendita online è di circa 20*».

30. Il rappresentante di 3DR non ha fornito alcuna precisazione in ordine al contenuto della *Directory* denominata "*ordini annullati Mar-Nov*", inclusa nel CD-Rom prodotto dalla stessa parte.

31. In sede di comunicazione di avvio del procedimento, la Sig.ra Maria Anna D'Antuono ha dichiarato, tra l'altro, di non aver mai utilizzato altri siti *internet* per la propria attività di commercio *on line* oltre a quello individuato dal nome a dominio *www.crazystorebay.com* (il cui utilizzo è cessato nel mese di marzo 2012). Quanto alle informazioni relative agli ordini ricevuti, la Sig.ra D'Antuono ha fatto rinvio ai dati registrati nel CD-Rom consegnato alla Guardia di Finanza, precisando di non essere in grado di quantificarne il numero e il valore. Anche la Sig.ra D'Antuono ha incluso tra i documenti prodotti, come detto, circa 2.300 schede relative ad ordini annullati nel periodo 2010-2012.

32. Né 3DR, né la Sig.ra D'Antuono hanno fornito le informazioni richieste circa gli ordini parzialmente o totalmente inevasi alla data di protocollo della comunicazione di avvio del procedimento. Entrambe le Parti sembrano aver ricondotto la categoria degli ordini in parola nell'ambito degli "*ordini annullati*", contrapposto alla categoria degli "*ordini*", intendendo per tali soltanto gli ordini evasi³⁶. Quanto agli "*ordini annullati*", del resto, i documenti prodotti, come anticipato, non contengono che in minima parte l'indicazione espressa della causa dell'annullamento.

33. Nessuna delle due Parti ha ritenuto di dare formale riscontro all'onere della prova loro attribuito in sede di comunicazione di avvio del procedimento.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

34. Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state poste in essere anche attraverso *internet*, in data 30 gennaio 2013 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

³¹ [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1, 7, 8, 13, 14, 18, 23, 28, 29, 30, 33, 35, 43, 44, 45, 49, 62, 64, 70, 73, 77, 80, 81, 82, 86, 87, 91, 96, 99, 100, 104, 105, 111, 115, 117, 119, 120, 121, 122, 125, 127, 129, 136, 143, 144, 147, 158, 159, 167, 170, 172, 173 e 174.]

³² [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 1, 20, 21, 28, 30, 39, 40, 45, 50, 52, 69, 96, 136, 139 e 141.]

³³ [Si veda, ad esempio, la vicenda di cui alla segnalazione sub doc. n. 44, nella quale il professionista, dopo aver ricevuto la richiesta di rimborso ed aver ricevuto i dati necessari per effettuare il bonifico, ha comunicato di essere in procinto di spedire l'oggetto acquistato, senza che peraltro il consumatore risulti aver ricevuto né il bene né il rimborso. Una vicenda analoga è quella di cui alla segnalazione sub doc. n. 112.]

³⁴ [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 30, 36, 39, 64, 112 e 147.]

³⁵ [Cfr. segnalazioni sub docc. n. 143 e 164 (viene richiesta una raccomandata A/R), nonché 150 (viene richiesta una e-mail da posta certificata).]

³⁶ [In tal senso appare del tutto pleonastica la precisazione del rappresentante di 3DR relativa alla integrale evasione degli ordini di cui alle *Directory* "*ordini fatture 2012*", "*ordini ricevute 2012*" e "*ordini yatego*".]

35. Con parere pervenuto in data 25 febbraio 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:

- i professionisti *«non risultano aver assolto l'onere probatorio»* loro attribuito dall'AGCM;
- i professionisti non hanno *«confutato il contenuto delle segnalazioni»* aventi ad oggetto la mancata consegna dei prodotti, dovendosi per conseguenza ritenere accertate le circostanze descritte nelle stesse segnalazioni;
- i professionisti non hanno fornito alcuna motivazione per il relevantissimo numero di ordini annullati nel corso della loro attività, così come risultante dalla documentazione acquisita al fascicolo istruttorio;
- 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»*;
- i professionisti, in violazione del parametro della diligenza professionale di cui al Codice del Consumo, hanno reso informazioni incomplete ed imprecise *«in ordine sia alla spedizione del bene sia al rimborso del prezzo pagato»*, alla luce della circostanza che gli stessi non hanno adempiuto in numerosi casi alle obbligazioni contrattuali assunte con i consumatori;
- con riferimento alla disponibilità dei prodotti offerti in vendita ed ai tempi di consegna degli stessi, nonché alle informazioni fornite successivamente alla conclusione del contratto, *«il consumatore deve essere posto nella condizione di avere chiara e immediata contezza»*;
- i comportamenti in considerazione risultano idonei ad indurre in errore le persone alle quali gli stessi sono rivolti, sulle *«effettive condizioni di fruibilità dei servizi offerti»*, nonché *«in ordine alle effettive caratteristiche e alle condizioni economiche delle offerte pubblicizzate»* e, a causa della loro scorrettezza, suscettibili di *«pregiudicare il comportamento economico dei destinatari»*;
- ai fini del giudizio di scorrettezza rileva, altresì, l' *«omessa indicazione dei motivi in forza dei quali il professionista potesse ragionevolmente ritenere di non essere in grado di effettuare le consegne dei beni pubblicizzati al prezzo indicato e nel rispetto dei termini contrattuali»*, in quanto idonea ad incidere, limitandola, sulla portata delle affermazioni riportate e tale da *«non permettere al consumatore interessato una libera, consapevole ed autodeterminata valutazione circa la convenienza o meno dell'offerta»*;
- la mancata presentazione di *«elementi essenziali»* con la dovuta chiarezza, ovvero l'omissione di informazioni rilevanti, *«assoggetta il consumatore ad un palese stato di asimmetria informativa»*, e incide *«sul comportamento [dello stesso] che risulterà pertanto essere falsato in modo rilevante»*.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

36. Le condotte descritte alle lettere A) e B) del punto II del presente provvedimento integrano due 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.

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

37. In oltre venti dei casi segnalati³⁷ – non contestati dai professionisti – il consumatore precisa che il sito indicava il prodotto, al momento dell'acquisto e successivamente, come *«disponibile»*³⁸. Peraltro, anche da verifiche effettuate d'ufficio, risulta che l'indicazione circa la disponibilità e la relativa consistenza numerica dello stock rappresenti una prassi ricorrente per i prodotti offerti attraverso il sito *www.crazystorebay.com*³⁹.

38. Sulla base degli elementi acquisiti in istruttoria, le indicazioni circa la disponibilità dei prodotti risultano 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 dai professionisti per spiegare i ritardi nelle consegne. Molte segnalazioni – anch'esse non smentite dalle Parti – riferiscono, infatti, che il titolare del sito si sarebbe giustificato dichiarando esplicitamente di non avere la materiale disponibilità dei prodotti⁴⁰.

39. La non attendibilità delle indicazioni sulla disponibilità dei prodotti contenute nel sito è ulteriormente confermata da quanto dichiarato dal rappresentante di 3DR in punto di organizzazione dell'attività svolta, specie per quanto riguarda le modalità di approvvigionamento dei beni offerti in vendita e l'assenza di rapporti contrattuali con i fornitori (al di là dei singoli contratti di acquisto). Se, infatti, la mancanza di magazzino rende del tutto priva di fondamento in fatto l'informativa circa la disponibilità dei prodotti e la relativa quantificazione, la mancanza di rapporti di durata con i

³⁷ [Si tratta di segnalazioni relative ad acquisti effettuati sia nel periodo in cui il sito è stato gestito dall'impresa individuale, sia nel periodo di utilizzo da parte di 3DR.]

³⁸ [Cfr. le segnalazioni citate nella nota n. 24.]

³⁹ [L'indicazione sulla consistenza numerica dello stock è citata nelle segnalazioni sub docc. 8, 11, 14, 30, 35, 52, 128, 130, 143, 144 e 174.]

⁴⁰ [Cfr. le segnalazioni citate nella nota n. 26.]

fornitori esclude anche che tali indicazioni possano rinvenire il proprio fondamento negli impegni eventualmente assunti dagli stessi.

40. Sul punto rilevano, inoltre, le risultanze delle schede di annullamento acquisite agli atti del fascicolo istruttorio. In esse, infatti, è lo stesso professionista ad indicare talvolta l'indisponibilità del bene quale causa dell'"annullamento". Peraltro, come sopra evidenziato, nei casi in cui la causa non è indicata, il periodo intercorso tra l'ordine e l'annullamento è sensibilmente più ampio. Più precisamente, esso risulta mediamente superiore ai trenta giorni, da ciò potendosi desumere che gran parte di quelle fattispecie sono da ricondurre ad ipotesi di omessa consegna nei termini pattuiti e successiva richiesta di rimborso da parte del cliente.

41. Quanto alle indicazioni sui tempi di consegna⁴¹, il fatto stesso dell'omesso recapito le rende di per sé ingannevoli. Né vale in contrario obiettare che nelle e-mail di conferma dell'ordine i professionisti fanno riferimento a tempi medi di consegna. Può infatti agevolmente controdedursi che l'indicazione vale in ogni caso a fondare, nel destinatario, un legittimo affidamento a poter fruire degli standard di efficienza medi in punto di consegna. Ed è poi appena il caso di osservare che non può sottrarsi alla censura di non veridicità l'indicazione di un dato medio che conosca in concreto scostamenti non già episodici, ma reiterati e pressoché sistematici.

42. 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, risulta essere di grande rilievo e certamente non ignoto ai professionisti, se solo si considera che l'impresa individuale, per il 2011 ha documentato 1.350 annullamenti a fronte di 1.770 ordini evasi e per il 2012 (primo bimestre), 430 annullamenti a fronte di 330 ordini evasi. In termini non dissimili, 3DR risulta aver registrato, tra marzo e novembre 2012, circa 500 annullamenti, a fronte di circa 900 ordini evasi.

43. Quanto alla omissione informativa in punto di ragionevole prevedibilità che i professionisti potessero trovarsi nell'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 il modello di *business*, caratterizzato dalla mancanza di magazzino e di vincoli contrattuali con i fornitori tali da garantire la disponibilità di quantitativi tendenzialmente indeterminati dei prodotti offerti. La rilevanza dell'omissione, inoltre, emerge in relazione alle peculiarità del commercio elettronico, per definizione dotato di estrema pervasività, nonché alla particolare convenienza economica delle proposte commerciali pubblicate.

44. Ciò detto, 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 ed in secondo luogo, dalla circostanza che molte di esse hanno ad oggetto articoli ricorrenti. Sul punto rileva altresì il fatto che spesso le Parti risultano aver invitato l'acquirente ad "annullare" il proprio ordine, ovvero hanno proceduto esse stesse in tal senso, con ciò manifestando la propria consapevolezza dell'impossibilità di evadere l'ordine.

45. Sulla base di quanto sopra si ritiene che la condotta dei professionisti 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 della convenienza economica delle offerte commerciali ed in considerazione 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.

46. 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

47. La circostanza – non contestata dalle Parti – che un consistente numero di segnalanti abbia incontrato difficoltà di vario genere a contattare i professionisti⁴², si è tradotta, in concreto, in un ostacolo all'esercizio di diritti nascenti dal rapporto di consumo.

48. In termini analoghi, la reiterata comunicazione di informazioni non veritiere circa lo stato di evasione dell'ordine, le concrete prospettive di consegna dei beni acquistati, l'avvenuto o imminente espletamento delle procedure di rimborso nei casi di omessa consegna⁴³, integra gli estremi di una 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.

⁴¹ [Cfr. quanto riportato nelle note n. 20, 21 e 22.]

⁴² [Cfr. le segnalazioni citate nella nota n. 28.]

⁴³ [Cfr. le segnalazioni citate nelle note n. 31, 32 e 33.]

49. Peraltro, sono state acquisite agli atti evidenze di ulteriori condotte idonee ad ostacolare il pieno e tempestivo soddisfacimento degli interessi dei consumatori, documentate sia dalle schede annullamento ordini prodotte da 3DR che dalle richieste di intervento.

50. Come sopra evidenziato, l'analisi delle schede annullamento ordini, consente di enucleare due sottoinsiemi di fattispecie: da una parte (sottoinsieme A) le ipotesi in cui l'annullamento risulta motivato dall'indisponibilità del bene (e quindi determinato dall'iniziativa del professionista), dall'altra (sottoinsieme B) le rimanenti ipotesi, per le quali (tranne poche eccezioni), l'annullamento risulta privo di causale. Il primo sottoinsieme risulta altresì caratterizzato da tempi più ridotti tra l'ordine e l'annullamento (mediamente circa 10 giorni), mentre nel secondo sottoinsieme il corrispondente periodo appare assai più lungo (mediamente superiore a 30 giorni). Proprio questo aspetto consente di ritenere che nelle ipotesi *sub B*) la volontà di sciogliere il contratto sia stata per lo più manifestata dal consumatore, una volta inutilmente decorsi i termini per la consegna. Tale conclusione risulta, del resto, pienamente confermata dall'analisi degli ordini classificati come annullati senza causale nelle schede prodotte dal professionista, portati a conoscenza dell'Autorità direttamente dagli interessati: in tali casi, infatti, quello che il professionista definisce "*annullamento*" coincide, anche sotto il profilo della data, con la richiesta di rimborso avanzata dal consumatore⁴⁴.

51. Se a tali considerazioni si aggiunge che il sottoinsieme A) raccoglie pressoché esclusivamente casi in cui il consumatore aveva optato per il contrassegno, mentre nel sottoinsieme B) confluiscono le rimanenti ipotesi (caratterizzate dal pagamento anticipato), se ne può indurre che anche sul punto del trattamento dei casi *sub B*) la condotta dei professionisti è stata idonea ad ostacolare l'esercizio di diritti contrattuali da parte dei consumatori. Infatti, il non aver informato i clienti della classe B) in ordine alla indisponibilità di quanto ordinato, così come fatto con i clienti della classe A), si è tradotto in un ostacolo, per i primi, all'esercizio del diritto alla restituzione di quanto pagato.

52. L'invito a chiedere l'annullamento del contratto rivolto dai professionisti ad alcuni consumatori rileva, non soltanto quale indizio della consapevolezza di non poter evadere l'ordine, ma anche in quanto condotta volta ad ostacolare l'esercizio di diritti da parte del consumatore. Il tentativo di voler attribuire veste giuridica di recesso (atipico) del consumatore ad una fattispecie di inadempimento del professionista, risulta funzionale alla pretesa di applicare la disposizione (più volte implicitamente richiamata là dove il professionista ha sostenuto di poter rimborsare entro trenta giorni dalla richiesta) di cui all'articolo 67, comma 4, del Codice del Consumo, in luogo di quella di cui all'articolo 54, comma 2, dello stesso Codice, ai sensi della quale, in caso di mancata esecuzione dell'ordine per indisponibilità del bene o servizio, il professionista, entro il termine (legale o convenzionale) di cui al comma 1 ne informa il consumatore «*e provvede al rimborso delle somme eventualmente già corrisposte per il pagamento della fornitura*».

53. Ulteriori ostacoli all'esercizio di diritti nascenti dal rapporto di consumo sono poi ravvisabili nell'opposizione di eccezioni di natura formale alla richiesta di rimborso avanzata dai consumatori. Anche sotto questo profilo emerge che il professionista ha trattato le richieste di restituzione del prezzo alla stregua di dichiarazioni di recesso, esigendo il rispetto di (peraltro opinabili e diversificati) oneri formali⁴⁵, là dove, per contro, l'obbligo di restituzione nel caso di specie sarebbe disceso *ex lege* (articolo 54, comma 2, del Codice del Consumo) dal fatto stesso della mancata consegna.

54. Deve, infine, ravvisarsi un ostacolo all'esercizio di diritti del consumatore, nella tempistica dei rimborsi asseritamente effettuati. Dalle più volte richiamate schede annullamento ordini prodotte da 3DR, risulta infatti che tali operazioni sarebbero state compiute mediamente a sessanta e più giorni dalla scadenza del termine per la consegna.

55. A quest'ultimo proposito, deve rimarcarsi come le Parti non hanno assolto all'onere di provare le circostanze di cui alla lettera *b*) della relativa comunicazione di attribuzione dell'onere della prova. Premesso che le Parti non hanno fornito i richiesti dati sulle consegne non perfezionate, i dati contenuti nelle schede di annullamento ordini, oltre a non consentire di individuare agevolmente e con certezza le ipotesi di omessa o parziale consegna da altre eventuali cause di scioglimento del rapporto, non rivestono alcuna valenza probatoria, in quanto si tratta di elementi contenuti in scritture formate dalla stessa Parte e sulla veridicità dei quali risulta impossibile effettuare puntuali attività di verifica da parte di un soggetto diverso dalle parti contrattuali.

56. Alla luce di tali considerazioni, deve pertanto escludersi che la Parte abbia correttamente adempiuto all'onere della prova relativo ai rimborsi.

57. 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 e incondizionata soddisfazione degli interessi posti alla base dei diritti riconosciutigli dall'ordinamento.

58. 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

⁴⁴ [Cfr. le segnalazioni citate, a titolo esemplificativo, nella nota 30.]

⁴⁵ [Cfr. le segnalazioni citate nella nota n. 35.]

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.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

59. Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 9 del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quingiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge di conversione 7 agosto 2012, n. 135, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 di euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

60. 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 Mercato⁴⁶.

61. 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.

62. 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.

63. Nel caso specifico, peraltro, le condotte di cui trattasi si connotano di particolare gravità in quanto poste in essere in un periodo di grave crisi economica, per effetto della quale 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 dell'immediata perdita della disponibilità della somma di denaro corrispondente al prezzo, per periodi potenzialmente anche molto lunghi.

64. Con riguardo alla pratica commerciale *sub A*), nel valutare la gravità della violazione si tiene conto: *i*) della dimensione economica dei professionisti, desumibile dai ricavi realizzati nel 2011, per la Sig.ra D'Antuono e nel 2012, per 3DR, così come risultanti dai documenti fiscali prodotti dalle Parti; *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 il consumatore, il rispetto dei tempi di consegna dichiarati dal professionista, soprattutto con riferimento agli articoli commercializzati sul sito (per lo più elettronica di consumo, elettrodomestici, articoli per l'infanzia, casalinghi).

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 2011 fino al 18 gennaio 2013⁴⁷. In tale arco temporale, come sopra specificato, il sito *internet www.crazystorebay.com* è stato gestito dall'impresa individuale Crazy Store della Sig.ra Maria Anna D'Antuono fino ai primi di marzo 2012 e dalla società 3DR Soc. Coop. nel periodo successivo.

Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla Sig.ra Maria Anna D'Antuono in 10.000 € (diecimila euro) e l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a 3DR Soc. Coop. in 10.000 € (diecimila euro).

65. Con riguardo alla pratica commerciale *sub B*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto: *i*) della dimensione economica dei professionisti, desumibile dai ricavi realizzati nel 2011, per la Sig.ra D'Antuono e nel 2012, per 3DR, così come risultanti dai documenti fiscali prodotti dalle Parti; *ii*) 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; *iii*) dell'entità del pregiudizio economico causato ai consumatori.

⁴⁶ [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".]

⁴⁷ [Data di chiusura della fase istruttoria.]

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 2011 fino al 18 gennaio 2013⁴⁸. In tale arco temporale, come sopra specificato, il sito *internet* www.crazystorebay.com è stato gestito dall'impresa individuale Crazy Store della Sig.ra Maria Anna D'Antuono fino ai primi di marzo 2012 e dalla società 3DR Soc. Coop. nel periodo successivo.

Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla Sig.ra Maria Anna D'Antuono in 15.000 € (quindicimila euro) e l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a 3DR Soc. Coop. in 15.000 € (quindicimila 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 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;

RITENUTO, infine, necessario, in ragione della attualità delle pratiche commerciali di cui al punto II, lettera A) e lettera B), disporre, ai sensi dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo, la pubblicazione per estratto del presente provvedimento a cura e spese di 3DR Società Cooperativa nel sito *internet* della società (www.crazystorebay.com);

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla Sig.ra Maria Anna D'Antuono e da 3DR Società Cooperativa, 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 Sig.ra Maria Anna D'Antuono e da 3DR Società Cooperativa, 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, relativamente alla pratica A), una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro) alla Sig.ra Maria Anna D'Antuono e una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro) a 3DR Società Cooperativa;

d) di irrogare, relativamente alla pratica B), una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 € (quindicimila euro) alla Sig.ra Maria Anna D'Antuono e una sanzione amministrativa pecuniaria di 15.000 € (quindicimila euro) a 3DR Società Cooperativa.

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

⁴⁸ [Data di chiusura della fase istruttoria.]

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.

DISPONE

a) che 3DR Società Cooperativa pubblici, a propria cura e spese, un estratto della delibera, ai sensi dell'articolo 27, comma 8, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto della delibera è quello riportato in allegato al presente provvedimento;
- 2) l'estratto della delibera dovrà essere pubblicato, entro trenta giorni dall'avvenuta notificazione del presente provvedimento, per trenta giorni consecutivi sulla *home page* del sito *internet* della società, individuato dal nome a dominio *www.crazystorebay.com*;

b) che la pubblicazione dell'estratto della delibera dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia della pagina internet contenente l'estratto della delibera pubblicato.

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

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.

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