

IP300 - GIRADA-VENDITE ON LINE

Provvedimento n. 27319

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 settembre 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III e la parte III, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO in particolare l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTO l'articolo 19 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 27 settembre 2017, con la quale è stata avviata un'istruttoria nei confronti della società Girada S.r.l.s. per accertare l'eventuale esistenza di violazioni degli articoli 20, 21, comma 1, lettere b), c) e d), 23, comma 1, lettera p), 49, comma 1, lettere b), c), e), h) e v), 52, 54 e 56 e 66-bis del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento n. 27056 del 21 febbraio 2018, con il quale è stato deliberato di chiudere il procedimento n. PS10842 senza accertare l'infrazione, rendendo obbligatori gli impegni proposti dalla società Girada S.r.l.s., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Il professionista esercita la sua attività di vendita *on line* attraverso il sito internet *girada.it*, ove offre ai consumatori la possibilità di ottenere i beni con l'applicazione di rilevanti sconti, fino all'80% del prezzo di listino proposto in vendita¹. In particolare, tale offerta si basa su due elementi fondamentali: il primo, la "*prenotazione*" (già Prezzo Share) del prodotto con versamento dell'importo richiesto; il secondo, l'esigenza di reclutare "tre amici per avere il massimo dello sconto" ed ottenere il bene al prezzo pagato².

2. In data 27 settembre 2017, l'Autorità avviava il procedimento PS10842 per presunta violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere b), c) e d), 23 comma 1, lettera p), 49, comma 1, lettere b), c), e), h) e v), 52, 54, 56 e 66-bis del Codice del Consumo, allo scopo di accertare, tra l'altro, l'esistenza di condotte idonee a fornire una rappresentazione incompleta, poco trasparente e non veritiera in merito al prezzo di offerta dei prodotti, ai termini e alle condizioni del "Programma" proposto ai consumatori, la presenza di uno schema di vendita strutturato prevalentemente per reclutare altri consumatori, la non corretta applicazione del diritto di recesso ed alcune carenze in ordine alla pubblicazione delle informazioni normativamente previste.

3. Con il provvedimento n.27056 del 21 febbraio 2018³, l'Autorità rendeva obbligatori gli impegni presentati dal professionista in data 13 novembre e 29 dicembre 2017 che prevedevano misure volte a superare alcune carenze informative e a rendere le informazioni contrattuali conformi alle previsioni del Codice del Consumo⁴.

¹ [Nel corso del procedimento, esaminando il prezzo di acquisto dei singoli beni, si rilevava che questo veniva esposto in modo da porre particolare enfasi grafica sul prezzo scontato facendo ritenere che esso fosse quello effettivo conseguibile senza alcuna condizione. Lo sconto veniva ulteriormente posto in risalto attraverso il confronto con la cifra relativa al costo di listino del bene presentata con una croce, omettendo il riferimento alla condizione necessaria per accedere a tale beneficio. Solo entrando nella scheda del prodotto, il consumatore poteva accedere alle informazioni circa le particolari condizioni per ottenere il bene al prezzo scontato. L'acquirente infatti, per conseguire il vantaggio proposto, avrebbe dovuto acquisire una precisa posizione nello schema prenotando il bene attraverso il versamento del prezzo scontato e avrebbe dovuto impegnarsi a trovare altri tre consumatori disposti a fare altrettanto per un importo pari o superiore al suo. Quindi il reclutamento di altri tre consumatori rappresentava (e rappresenta) la condizione indispensabile per ottenere il bene al prezzo scontato.]

² [In ordine poi alla "prenotazione" era stata specificata la procedura che consente di ottenere il bene al prezzo scontato chiarendo che, dopo aver terminato e pagato la prenotazione, il consumatore avrebbe ricevuto un codice di riferimento personale e che il prodotto prenotato sarebbe stato spedito e consegnato quando altri tre nuovi clienti, utilizzando il medesimo referral code avrebbero, a loro volta, acquistato immediatamente o prenotato un prodotto della medesima fascia di prezzo.]

³ [Pubblicato sul bollettino dell'Autorità n.9 del 21 marzo 2018.]

⁴ [In particolare, gli impegni consistevano nelle misure di seguito descritte:

a) sostituzione della dicitura "prezzo share" con il termine "prenotazione", permettendo ai consumatori l'immediata comprensione del fatto che il versamento effettuato a titolo di prenotazione non consente in nessun caso l'acquisto effettivo del bene, ma che si tratta di

4. Le misure prevedevano l'inserimento delle informazioni normativamente previste e l'introduzione di profonde modificazioni alla sezione dedicata al recesso in modo da rendere le previsioni ad esso riferite conformi al Codice del Consumo. Inoltre, veniva prevista una nuova clausola grazie alla quale era consentito ai consumatori di acquistare il prodotto prenotato al prezzo di mercato praticato al momento della richiesta dopo nove mesi dalla prenotazione.

5. Con riferimento a coloro che effettuano ordini senza presentare amici, il professionista si impegnava a rendere pubbliche le statistiche e la graduatoria utilizzata per procedere "d'ufficio" all'abbinamento con altri consumatori, in modo che ogni appartenente a tale categoria potesse essere consapevole circa i tempi di consegna del bene prenotato.

Gli ulteriori elementi emersi

6. Successivamente alla chiusura del procedimento istruttorio sono pervenute alcune segnalazioni concernenti la mancata applicazione delle misure proposte dal professionista e rese obbligatorie dall'Autorità.

7. In particolare, Girada non consentirebbe agli acquirenti di esercitare il diritto di recesso secondo le previsioni del Codice del Consumo riportate anche nelle condizioni generali di vendita⁵. Tale circostanza è peraltro confermata dalla relazione trasmessa da Girada⁶ in adempimento a quanto previsto dagli impegni.

8. Inoltre, diverse segnalazioni stigmatizzano il comportamento tenuto dal professionista in quanto non rimborserebbe - o lo farebbe in modo parziale - acquirenti che abbiano assunto la decisione di recedere dal contratto, dopo aver ottenuto o riscattato il bene⁷.

un mero presupposto al quale dovranno seguire ulteriori azioni per poter ottenere il prodotto prescelto alle condizioni economiche indicate, ed inserimento dell'avviso "attenzione: prezzo soggetto a condizioni di vendita", eliminando ogni dubbio circa i termini della procedura;

b) inserimento sul sito di informazioni volte a far comprendere l'esatta dinamica del particolare meccanismo di vendita posto in essere da Girada e quindi la reale portata della possibilità di recedere dalla stessa;

c) previsione circa la possibilità di acquistare il prodotto scelto al prezzo di mercato praticato al momento della richiesta dopo nove mesi dalla prenotazione, pubblicazione dei criteri di funzionamento della lista relativa ai consumatori che decidano di prenotare senza presentare amici e realizzazione di un video che chiarisce ulteriormente i vari passaggi del processo di vendita;

d) revisione delle Condizioni Generali di Vendita, in particolare per quanto concerne sia la descrizione della peculiare struttura di vendita sia in relazione alle sezioni dedicate alla garanzia legale di conformità ed al diritto di recesso, per le quali sono presentate chiaramente le condizioni, i termini e le procedure di esercizio ed è disponibile il modulo tipo normativamente previsto;

e) indicazione delle informazioni circa l'identità del professionista, l'indirizzo geografico e completa indicazione dei recapiti, ponendo il consumatore nelle condizioni di entrare in contatto agevolmente con il professionista utilizzando diversi canali disponibili;

f) inserimento nella homepage del link elettronico alla piattaforma Online Dispute Resolution (ODR) gestita dall'Unione Europea, istituita per favorire lo sviluppo di un sistema alternativo per la risoluzione delle controversie e resa obbligatoria ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento UE 524/2013;

g) trasmissione all'Autorità - con periodicità bimestrale per ventiquattro mesi - di una sintetica relazione relativa al numero di ordini gestiti e di una documentazione probante la corretta gestione del sito, delle vendite e delle varie problematiche affrontate nel rapporto con la clientela.]

⁵ [Cfr. ad esempio segnalazione prot.54182 del 17 luglio 2018 - Un acquirente lamenta il ritardo nel rimborso di euro 1.579,99 da parte di Girada, nonostante egli avesse comunicato - correttamente e nei termini normativamente previsti - la propria volontà di avvalersi del diritto di recesso e avesse, altresì, provveduto alla spedizione del bene oggetto del contratto all'indirizzo comunicato tramite ticket dalla società, la quale avrebbe a sua volta dato conferma della ricezione del prodotto, sottolineando tuttavia che "è doveroso informarla che i tempi di rimborso variano dai 2 ai 30 giorni e decorrono dal momento in cui la merce è rientrata e ne è stata verificata la sua integrità".]

⁶ [Cfr. nota prot.57377 del 1 agosto 2018. In particolare il professionista lamenta diversi tentativi di truffa subiti nel corso del II trimestre del 2018, affermando che "Il metodo più comunemente utilizzato è di effettuare più ordini con la modalità "prenota ora". Sfruttando tale condizione due o più clienti utilizzano reciprocamente i referral code assegnati a ciascuno, quindi formalmente ognuno aderiva al gruppo di acquisto dell'altro. Quando la persona da aiutare riesce a completare il gruppo di acquisto con i c.d. 3 amici e riceve materialmente il bene, gli altri prima acquistano a prezzo di mercato il prodotto precedentemente prenotato e poi sistematicamente si avvalgono del diritto di recesso chiedendo la restituzione della somma versata. Successivamente, a dimostrazione della totale mala fede e del sodalizio attuato per truffare Girada, lo schema si ripete ma i ruoli si scambiano, per cui chi prima è stato aiuto ad avere il prodotto scontato, successivamente aiuta, e chi prima ha aiutato, successivamente viene aiutato. Così i soggetti fingono l'acquisto di prodotti, ma in realtà hanno il solo scopo di aiutarsi illegittimamente l'uno con l'altro ad ottenere il bene scontato, violando la logica del gruppo di acquisto che si fonda sul presupposto che sia tutto il gruppo ad acquistare effettivamente i beni. Altri, poi, per attuare lo schema di cui sopra, anziché associarsi ad altri, preferisce creare più account finti tutti riconducibili a sé e, così, utilizza gli account a rotazione per ottenere con uno il prodotto scontato e con gli altri fingere gli acquisti a prezzi di mercato e poi restituirli per effetto del diritto di recesso". Il professionista riporta, altresì, nella medesima relazione di aver scoperto che "alcune persone si offrono su internet di aiutare dietro compenso (in genere € 35-40) coloro che non riescono a completare i c.d. 3 amici. Così, 1) prenotano un bene; 2) aderiscono al gruppo di acquisto di chi li ha pagati; 3) attendono che questa persona riceva a casa il prodotto scontato; 4) versano la differenza per l'acquisto a prezzo di mercato; 5) recedono dall'acquisto (il giorno stesso dell'acquisto a prezzo di mercato e prima che il prodotto venga spedito, così non hanno costi di spedizione per restituire il bene) e richiedono la restituzione della somma versata per la prenotazione e per il saldo". Tenuto conto di ciò, il professionista ha provveduto e sta provvedendo - in diversi casi - ad inoltrare regolare denuncia per poi riservarsi di fare denuncia penale.]

⁷ [Cfr. ad esempio segnalazione prot.45466 del 4 giugno 2018 - Un consumatore sottolinea che, dopo aver "prenotato" uno smartphone al prezzo di euro 449,99 ed essersi inutilmente iscritto ad una lista "GiradaGroup" per terminare il prima possibile l'ordine prenotato, si sarebbe proceduto a concludere l'acquisto pagando l'ulteriore somma di euro 830,00 per un totale di euro 1.279,99, per poi comunicare al professionista la propria decisione di recedere dal contratto nei tempi normativamente previsti e secondo le modalità richieste. Nonostante ciò, il professionista si sarebbe limitato a rimborsare al consumatore soltanto la somma pari ad euro 830,00, trattenendo ancora sotto forma di "buono" gli ulteriori euro 449,99, spendibili solo sul sito Girada con un acquisto pari almeno ad euro 1.259,99; segnalazione prot.52405 del 9 luglio 2018 - Sempre con riguardo al mancato rimborso - o ad un rimborso parziale - in seguito all'esercizio del diritto di recesso, in un'altro acquirente lamenta che, in seguito all'acquisto di un prodotto - mediante prenotazione e successivo riscatto - e all'esercizio del diritto di recesso nel rispetto dei termini normativamente previsti, il professionista ha più volte, nonostante le comunicazioni del cliente, rifiutato il pacco spedito da quest'ultimo, non provvedendo, dunque, al rimborso della somma versata per l'acquisto del prodotto; segnalazione prot.51077 del 2 luglio 2018 - Un consumatore, dopo aver acquistato alcuni prodotti con la modalità "prenotazione" e con il successivo "riscatto" del prodotto, non essendo stato in grado di reperire - dopo diversi mesi - altri tre acquirenti (così come richiesto dal sistema), avrebbe provveduto a comunicare al Professionista la decisione di

9. Girada poi non consentirebbe il successivo acquisto ("riscatto") del bene scelto al prezzo di mercato praticato al momento della richiesta dopo nove mesi dalla prenotazione del bene⁸.

10. Infine, da rilevamenti effettuati sul sito del professionista, non risultano pubblicate le statistiche e le graduatorie relative ai consumatori che effettuino gli ordini senza presentare amici e che quindi dovrebbero essere abbinati a cura del professionista.

11. Dall'insieme degli elementi acquisiti e sopra descritti, emergerebbe il mancato rispetto, da parte della società Girada S.r.l.s., degli impegni assunti ed approvati con il provvedimento n. 27056 del 21 febbraio 2018.

12. Ricorrono, pertanto, i presupposti per l'avvio del procedimento previsto dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, volto all'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 di euro.

RITENUTO, pertanto, che i fatti accertati integrano una fattispecie di mancato rispetto degli impegni assunti e resi obbligatori nei confronti della società Girada S.r.l.s. con la delibera dell'Autorità n. 27056 del 21 febbraio 2018, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) di contestare alla società Girada S.r.l.s. la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver rispettato gli impegni assunti nel procedimento PS10842 e resi obbligatori con la delibera dell'Autorità n. 27056 del 21 febbraio 2018;

b) l'avvio del procedimento per eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo;

c) che il responsabile del procedimento è il Dott. Antonino D'Ambrosio;

d) che può essere presa visione degli atti del procedimento presso la Direzione Settoriale A, della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore dell'Autorità, dai legali rappresentanti del professionista, ovvero da persone da essa delegate;

e) che, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, gli interessati possono far pervenire all'Autorità scritti difensivi e documenti, nonché chiedere di essere sentiti;

f) che il procedimento deve concludersi entro centoventi giorni dalla data di comunicazione del presente provvedimento.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, si richiede alla società Girada S.r.l.s. di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche della società per le quali dovevano valere gli impegni assunti nel procedimento PS10842 nell'ultimo anno.

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

recedere, chiedendo il rimborso così come normativamente previsto. In seguito a ciò, il legale della società avrebbe inviato lettera di diffida al consumatore, chiedendo un risarcimento dei danni per euro 10.000,00, in quanto il cliente avrebbe sistematicamente esercitato il suo diritto di recesso, "violando la logica del gruppo di acquisto" mediante l'utilizzo del "referral code" di altre persone facendo ottenere loro corposi sconti e così "per l'effetto dell'esercizio legittimo del diritto di recesso, giuridicamente il contratto tra venditore ed acquirente si risolve e il venditore dovrà restituire all'acquirente quello che ha ricevuto e l'acquirente dovrà fare lo stesso verso il venditore. Quindi Girada Le restituisce quanto ricevuto, vale a dire l'intera somma che ha versato per l'acquisto del bene, e Lei dovrà restituire a Girada quanto ha ricevuto, vale a dire il bene acquistato e lo sconto che ha fatto avere ad un Suo amico di cui ha utilizzato il referral code". A tale diffida è seguita un'ulteriore lettera in cui il consumatore ha sottolineato di aver esercitato il proprio diritto di recesso, così come normativamente previsto, e che la perdita economica che il professionista lamenta costituisce "rischio aziendale di una precisa scelta di politica commerciale aziendale attuata dalla società, che mai può interferire con i diritti del consumatore e/o comprometterli".]

⁸ *[Cfr. ad esempio segnalazione prot.46436 del 7 giugno 2018 - A fronte della richiesta di riscatto agevolato, un consumatore si sarebbe visto proporre "un prezzo complessivo di euro 280, quando nella stessa data il costo dello stesso prodotto (Huawei P10 Lite) varia da un minimo di circa euro 185 a un massimo di circa euro 240 presso le più importanti catene di elettronica". Inoltre, in precedenza lo stesso avrebbe richiesto un riscatto agevolato per lo stesso tipo di smartphone relativamente ad un altro ordine e il prezzo complessivo sarebbe stato fissato in euro 200,00 addirittura inferiore rispetto a quello richiesto successivamente dal Professionista per uno stesso prodotto anche se concernente un diverso ordine; segnalazione prot.52592 del 10 luglio 2018 - Una successiva segnalazione, evidenzia altresì che il prezzo applicato dal professionista per il "riscatto" - in seguito ad una prima prenotazione del prodotto - sarebbe tra il 26% e il 40% più elevato rispetto al prezzo di mercato.]*

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo