

## **PS11484 - REGINA HOME.IT-ADB INTERIOR.IT/VENDITE ONLINE PRODOTTI DI DESIGN**

Provvedimento n. 28062

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 dicembre 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTE le Parti II, Titolo III, e III, 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, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 24 luglio 2019, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi delle società DB WEB HOLDING SRLs e ADB INTERIOR SRLs;

VISTO il proprio provvedimento del 4 settembre 2019, con il quale è stata deliberata l'adozione di una misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nei confronti della società ADB INTERIOR SRLs, volta a sospendere provvisoriamente ogni attività diretta alla commercializzazione e alla vendita di prodotti non disponibili o comunque non realmente pronti per la consegna, a cui il professionista ha ottemperato rimuovendo tutti i prodotti dal sito;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

**1.** DB WEB HOLDING SRLs (d'ora in avanti anche DB), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società, costituita nel 2017 e operante attraverso il sito *web www.reginahome.it*, ha per oggetto il commercio, anche *on line*, di prodotti di arredo e, in base al bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2017, presenta un fatturato di circa 838.000 euro ed è in utile di esercizio.

**2.** ADB INTERIOR SRLs (d'ora in avanti anche ADB), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società, costituita nel 2018, operante attraverso il sito *web www.adbinterior.it* e di proprietà dello stesso proprietario della DB WEB HOLDING SRLs, ha per oggetto il commercio, anche *on line*, di prodotti di arredo; non risulta disponibile alcuna documentazione contabile.

**3.** CTCU, in qualità di associazione di consumatori segnalante.

**4.** Catellani & Smith S.r.l. e Sig. Enzo Catellani (d'ora in avanti anche Catellani), in qualità di produttore di articoli di arredo segnalante.

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

**5.** Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dai professionisti, nell'offerta di prodotti *on line*, attraverso i siti *www.reginahome.it* e *www.adbinterior.it*, consistenti:

A) nella mancata consegna dei prodotti acquistati e nel mancato rimborso del corrispettivo versato a fronte dell'annullamento dell'ordine o dell'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore;

B) nel fatto che i relativi siti generano in capo ai consumatori la falsa convinzione della sussistenza di rapporti di distribuzione tra le società e un importante produttore di articoli di arredo, prospettando una disponibilità e dei tempi di consegna dei prodotti non corrispondenti al vero.

**6.** Sul sito *www.adbinterior.it* sono state rilevate, infine, alcune omissioni informative sul diritto di recesso e sui termini per l'ottenimento del rimborso da parte del consumatore (pratica C), in possibile violazione degli articoli 49 e 56 del codice del Consumo.

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

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

**7.** In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 30 luglio 2019 è stato comunicato ai professionisti e alla CTCU l'avvio del procedimento istruttorio PS11484 nei confronti dei professionisti per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, 49, comma 1, lettera h), e 56 del Codice del Consumo.

**8.** In data 30 luglio sono stati svolti presso le sedi delle società DB e ADB due accertamenti ispettivi, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo.

**9.** I professionisti, in data 5 e 8 agosto, 11 settembre, 7, 8, 9 e 14 ottobre, hanno fornito alcune delle informazioni richieste, depositando anche le proprie memorie difensive.

**10.** In data 4 settembre 2019, è stata deliberata l'adozione di una misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo nei confronti della società ADB.

**11.** In data 2 ottobre 2019 è stata accolta l'istanza di partecipazione al procedimento presentata dalla Catellani & Smith S.r.l. e dal Sig. Enzo Catellani.

**12.** In data 18 ottobre 2019 è stato comunicato alle Parti il termine di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

**13.** I professionisti non hanno trasmesso alcuna memoria conclusiva; la Catellani & Smith S.r.l. e il Sig. Enzo Catellani, previo accesso agli atti, hanno trasmesso, invece, le proprie memorie conclusive.

**14.** In data 8 novembre 2019 è stata trasmessa la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il relativo parere è pervenuto il 6 dicembre 2019.

## **2) Le evidenze acquisite**

**15.** Con specifico riferimento ai comportamenti sopra sinteticamente descritti al punto *sub* II, l'attività istruttoria ha consentito di confermare le contestazioni avanzate con la comunicazione di avvio del procedimento. In tale prospettiva rilevano tanto le segnalazioni, ricevute anche successivamente all'avvio del procedimento, quanto le evidenze acquisite in sede ispettiva.

**16.** In base agli elementi istruttori acquisiti risulta che le condotte contestate sono state poste in essere, dalla DB, da giugno 2017 a febbraio 2019 e, dalla ADB, da giugno 2018 a settembre 2019<sup>1</sup>, in ragione dell'ottemperanza alla misura cautelare.

### **Pratica A)**

**17.** Nel corso del procedimento sono pervenute le segnalazioni di numerosi consumatori, oltre quelle della CTCU e di Catellani. Al riguardo, dalla loro disamina, si è riscontrato che i professionisti hanno proposto in vendita, sui relativi siti *internet*, diversi prodotti di arredo con l'applicazione di sconti, salvo poi non consegnare i prodotti ordinati e pagati dai consumatori, anche a distanza di mesi dall'acquisto e nonostante la ricezione di diversi solleciti. Nelle segnalazioni si lamenta, inoltre, che i professionisti non procedevano a rimborsare la somma pagata a fronte della risoluzione del contratto, o dell'esercizio del diritto di recesso.

**18.** Nello specifico, nel corso del biennio 2018/2019, sono pervenute numerose richieste di intervento relativamente alla società DB e, nel corso del 2019, altrettanto numerose richieste di intervento relativamente alla società ADB, tutte volte a rappresentare proprio l'acquisto di prodotti sui siti dei citati professionisti e quindi la mancata consegna degli stessi e il mancato rimborso richiesto, anche a fronte di diversi solleciti<sup>2</sup>.

**19.** Diversi consumatori hanno evidenziato, inoltre, che, a fronte delle sollecitazioni alla consegna o al rimborso, inoltrate tanto all'una quanto all'altra società, sono stati sempre rassicurati sul fatto che a breve la consegna o il rimborso sarebbero stati effettuati, salvo poi vedersi posticipare di volta in volta la data di esecuzione<sup>3</sup>.

Altre volte, a fronte delle sollecitazioni al rimborso, i consumatori hanno evidenziato che le società hanno rappresentato di non essere in condizione, al momento della ricezione della richiesta, di soddisfarla<sup>4</sup>.

Con riferimento alle sollecitazioni alla consegna ad altri consumatori, la società ADB ha rappresentato la mancanza di disponibilità dell'articolo ordinato o che il ritardo nella consegna era dovuto al relativo fornitore<sup>5</sup>.

**20.** Tali evidenze trovano conferma anche in base a quanto emerso in sede ispettiva<sup>6</sup>. In particolare, con riferimento alla società DB risulta che la stessa:

- ha operato attraverso il sito [www.reginahome.it](http://www.reginahome.it) dal giugno 2017 al febbraio 2019, data dalla quale il sito non risulta più operativo ed accessibile;
- nel corso del 2018, ha ricevuto 4.812 ordini, effettuando 1.949 consegne e annullando 1.430 ordini per mancato pagamento;
- nel corso del 2019, ha ricevuto 160 ordini, effettuando 103 consegne e annullando 33 ordini per mancato pagamento.

Pertanto, la società DB ha lasciato inevasi ben 1.457 ordini.

**21.** Con riferimento alla società ADB è invece risultato, sempre in sede ispettiva, che essa:

- opera attraverso il sito [www.adbinterior.it](http://www.adbinterior.it) dal giugno 2018;

---

<sup>1</sup> [Cfr. verbale di accertamento ispettivo redatto presso la sede operativa di entrambe le società e documento con protocollo 65695 dell'8 ottobre 2019. ]

<sup>2</sup> [Cfr., tra le tante segnalazioni, in particolare, quelle con protocollo 76226 del 14 novembre 2018, 44930 del 26 giugno 2019, 48678 del 19 giugno 2018 e 42795 del 14 giugno 2019.]

<sup>3</sup> [Cfr., in particolare, le segnalazioni con protocollo 60585 del 23 agosto 2018, 51846 del 5 luglio 2018, 31048 del 16 aprile 2019 e 50718 del 22 luglio 2019. ]

<sup>4</sup> [Cfr., in particolare, le segnalazioni con protocollo 52591 del 10 luglio 2018 e 58981 del 9 settembre 2019. ]

<sup>5</sup> [Cfr., in particolare, la segnalazione con protocollo 56238 del 22 agosto 2019.]

<sup>6</sup> [Cfr. verbale di accertamento ispettivo redatto presso la sede operativa di entrambe le società. ]

- nel corso del 2018, ha ricevuto 4.373 ordini, effettuando 2.703 consegne e annullando 1.197 ordini per mancato pagamento;
- nel corso del 2019, ha ricevuto 4.358 ordini, effettuando 1.423 consegne e annullando 1.180 ordini per mancato pagamento;
- riceve, quotidianamente, principalmente a partire da maggio 2019, numerose lamentele da parte di consumatori-acquirenti aventi ad oggetto l'omessa consegna dei beni acquistati e il mancato rimborso dell'importo pagato a seguito della relativa richiesta.

Pertanto, la società ADB ha lasciato inevasi ben 2.228 ordini.

**22.** Con riferimento alla società DB si è riscontrato, inoltre, che, tra i reclami agli atti, è riportato lo stralcio di una mail, pervenuta al consumatore dalla società, in cui si rappresenta: *"procederemo al riaccredito nella maniera più rapida possibile date le circostanze ma (...) i tempi potrebbero protrarsi oltre sei mesi"* e una sentenza con cui un Giudice di Pace condanna la società alla restituzione, a un consumatore, di una somma versata a titolo di corrispettivo a fronte di un ordine di acquisto non evaso<sup>7</sup>.

### **Pratica B)**

**23.** Sul sito di entrambi i professionisti, come rappresentato anche dalla Catellani, segnalante e parte del procedimento, nella presentazione di diversi prodotti in vendita, sono riprodotte immagini tratte dal materiale promozionale della Catellani; inoltre, i professionisti prevedono, cliccando sui prodotti in offerta per la visione e il successivo acquisto, quali *"tempi di consegna previsti"*, *"30 giorni lavorativi"* e, attraverso un riquadro che si apre cliccando sulla "i" adiacente alla specifica sui tempi di consegna, che *"Al fine di garantire un abbattimento dei costi e la massima qualità degli articoli venduti, alcuni dei prodotti offerti vengono realizzati su ordinazione direttamente dal produttore. Gli articoli passano dai nostri magazzini per verificarne lo stato e l'imballaggio (senza comprometterne l'integrità), e vengono spediti immediatamente con consegna al cliente in 24/48h lavorative"* e che *"(...) N.B. in specifici periodi dell'anno (es. vacanze estive, feste natalizie, pasquali e varie ed eventuali) i tempi di consegna possono subire delle variazioni a causa di esigenze aziendali e/o di trasporto"*.

**24.** In base alle informazioni fornite dallo stesso produttore, che detiene i diritti relativi al proprio materiale promozionale, da un lato, risulta che non ha mai fornito la relativa autorizzazione alla diffusione, dall'altro, che sui siti dei professionisti vengono offerti prodotti che non sono, né potrebbero essere nella disponibilità delle società in tempi ragionevoli; in particolare, le opere della Catellani sono realizzate molto spesso su ordinazione e vengono distribuite attraverso una rete di rivenditori specializzati, cui i professionisti non appartengono. Inoltre, la Catellani ha precisato di non aver mai ricevuto ordini dai professionisti<sup>8</sup>.

### **Pratica C)**

**25.** Tra i termini e le condizioni riportate sul sito del professionista viene previsto un termine massimo di quindici giorni lavorativi per effettuare il rimborso, decorrenti dalla presa in carico di un modulo inoltrato al consumatore dopo la relativa richiesta (*"se recede dal presente contratto, le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato in favore del Venditore, comprese le Spese, senza indebito ritardo e in ogni caso entro 15 giorni lavorativi dal giorno in cui sarà preso in carico il modulo inoltratoLe in seguito alla richiesta di riaccredito"*), anziché i 14, decorrenti dal giorno in cui il professionista è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto, previsti dall'articolo 56 del Codice del Consumo (*"Il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto"*).

**26.** Inoltre, sul sito non viene messo a disposizione del consumatore alcun modulo per l'esercizio del diritto di recesso, come previsto dall'articolo 49, comma 1, lettera h), del Codice del Consumo.

### **3) Le argomentazioni difensive dei professionisti**

**27.** I professionisti hanno rappresentato che effettuano regolarmente ordini ed acquisti rivolgendosi a diversi fornitori (produttori e distributori), ponendosi da tramite tra la volontà dell'acquirente e la consegna da parte dei suddetti fornitori, che possono tuttavia subire imprevedibili problematiche che alterano le tempistiche previste per la consegna del bene.

**28.** La società DB, inoltre, ha rappresentato, ma non ha fornito, tuttavia, alcun riscontro documentale in merito alla circostanza di aver ricevuto 1.728 richieste di rimborso e di averne finalizzate il 94%, (effettuando i riaccrediti o ricevendo richieste di *chargeback*, o convertendo l'importo spettante in credito spendibile sulla piattaforma *on line* per la scelta di ulteriori articoli), evidenziando che i rimborsi venivano effettuati, per quanto, in taluni casi, non erano rispettati i tempi previsti.

**29.** La società ADB, invece, ha rappresentato, senza aver fornito, parimenti, alcun riscontro documentale, di aver ricevuto 1.479 richieste di rimborso, di cui, ad oggi, ne sono state finalizzate 772, dunque il 52% e, per la restante parte, il 48%, di aver dato piena disponibilità nella finalizzazione delle stesse tramite il rimborso, anche se in tempi

<sup>7</sup> [Cfr. documenti 629 e 631 di cui al cd allegato al verbale di accertamento ispettivo svolto presso la sede legale della società DB.]

<sup>8</sup> [Cfr. documento con protocollo 44930 del 26 giugno 2019.]

non rapidi e non rispettando i quattordici giorni previsti per legge, o la spedizione degli articoli ordinati ricevuti presso i propri magazzini o la conversione dell'importo in buoni acquisto (anche superiori all'importo dovuto a fronte del disagio subito) spendibili sulla piattaforma *on line* per la scelta di ulteriori articoli, rilevando che i rimborsi vengono effettuati, ma risulta comprensibilmente difficile adempiere a tutte le pratiche nello stesso momento o celermente.

**30.** Entrambe le società hanno rappresentato, inoltre, che le cause di tali problematiche sono state varie e, nello specifico: *i)* enorme peso hanno avuto le innumerevoli situazioni di reso in cui le società sostenevano non solo il pagamento dell'articolo, ma anche il rimborso dell'importo versato dal cliente e le spese di spedizione; *ii)* molteplici sono stati i casi di rotture occorse ai prodotti in fase di spedizione; *iii)* non trascurabile è stato il verificarsi di situazioni per cui determinati clienti, essendo previsto il pagamento alla consegna, effettuavano ordini di articoli che poi decidevano di non pagare; *iv)* ruolo importante hanno anche avuto le richieste di *chargeback* o storno del pagamento richiesto alla società emittente della carta di credito utilizzata per l'acquisto; *v)* infine, la pubblicazione di opinioni negative ha creato una catena di scompensi dati dalla diminuzione degli ordini effettuati e dell'aumento delle richieste di rimborso.

**31.** La società ADB ha rappresentato, inoltre, al riguardo, di aver accumulato, per un periodo, ritardi nella spedizione della merce ordinata, anche dovuti al procrastinarsi delle tempistiche di ricezione delle consegne commissionate ad alcuni fornitori, e a una serie di diffamanti e calunniose recensioni *on line* subite, e di aver subito un declino economico per la consistente moltiplicazione delle richieste di recesso e diminuzione dei nuovi ordini, trovandosi conseguentemente nella impossibilità di finalizzare tutte le richieste nei tempi previsti, ma dimostrando comunque totale disponibilità nel portare a termine le compravendite ed effettuando le pratiche di riaccredito dovute, anche se non in tempi celeri per le motivazioni illustrate, nonché spedendo gli articoli ordinati, o erogando buoni acquisto superiori all'importo spettante.

**32.** La stessa società ADB ha rilevato, altresì, che non è citata alcuna collaborazione diretta con le aziende produttrici dei prodotti offerti - rivolgendosi, la società, in taluni casi, a distributori privati - non sussistendo, quindi, le basi su cui creare la falsa convinzione in capo al consumatore di rapporti di cooperazione tra società e produttori.

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

**33.** Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo *web*, in data 8 novembre 2019 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**34.** Con parere pervenuto in data 6 dicembre 2019, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere - ritenendo opportuno limitare le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica - nel senso che il consumatore, consultando il sito *web* dei professionisti, potrebbe essere stato indotto ad assumere decisioni commerciali che altrimenti non avrebbe preso, soprattutto con riferimento alla consegna di merci di un importante produttore di articoli di arredo e che il mezzo *internet* è uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale.

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

##### ***Osservazioni preliminari***

**35.** Il presente provvedimento riguarda il settore dell'*e-commerce*, comparto in forte crescita e caratterizzato da una concorrenza molto accesa, nel quale la spersonalizzazione del rapporto d'acquisto indebolisce di fatto il consumatore acquirente e lo pone in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista. Da qui la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, *in primis* l'adempimento delle obbligazioni principali del contratto e, quindi, della consegna dei beni acquistati, corrispondenti a quelli oggetto di promozione e di offerta. Nella fase prodromica alla scelta d'acquisto occorre peraltro fornire un quadro informativo corretto e, quanto più possibile, preciso ed esauriente rispetto alle caratteristiche essenziali dei prodotti venduti e alle modalità di esecuzione del relativo regolamento contrattuale, al fine di consentire al consumatore la verifica della conformità dei beni/servizi forniti alle dichiarazioni del professionista e della convenienza della transazione. Peraltro, considerate le caratteristiche e l'articolazione a mezzo *internet*, un maggior dettaglio nell'offrire informazioni complete ed esaurienti rispetto ad una transazione commerciale, in modo chiaro e comprensibile sin dal primo contatto con il consumatore, non comporta alcun maggior aggravio per il professionista.

**36.** Inoltre, si deve evidenziare che, nel settore dell'*e-commerce*, gli obblighi informativi in capo al professionista permangono, sebbene con valenza diversa, anche a seguito dell'inoltro di un ordine. Nella fase di esecuzione del rapporto di consumo rilevano, infatti, non solo la rapida esecuzione di una transazione, ma anche la divulgazione di informazioni corrette sullo stato effettivo e sugli sviluppi concreti di un ordine di acquisto. E ciò anche perché, attesa l'elevata concorrenza nel settore, se prontamente e adeguatamente informato sull'eventuale impossibilità di evadere l'ordine alle condizioni prospettate, il consumatore può sostituire agevolmente il professionista inadempiente con un suo diretto concorrente.

## **Le violazioni del Codice del Consumo**

**37.** Le pratiche descritte al punto II del provvedimento integrano distinte infrazioni, in violazione degli articoli 21, 24, 25, 49, comma 1, lettere h), e 56 del Codice del Consumo.

### **Pratica A)**

**38.** Con riferimento alla pratica *sub A*), posta in essere da entrambi i professionisti, dalle segnalazioni agli atti, dalle evidenze acquisite e da quanto rappresentato dagli stessi professionisti (cfr. paragrafi 17 e ss., 28 e 29), emerge chiaramente l'aggressività della pratica messa in atto dalle società DB e ADB consistente prima nel grave ritardo e, in seguito, nella mancata consegna dei prodotti acquistati *on line* per il tramite dei relativi siti, nonché nel successivo mancato rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a fronte dell'annullamento dell'ordine o dell'esercizio del diritto di recesso.

**39.** In particolare, solo dopo aver effettuato l'acquisto, i consumatori segnalanti venivano a conoscenza degli asseriti problemi nella gestione degli ordini e dei ritardi nella consegna dei prodotti acquistati, non sempre riuscendo ad ottenere i rimborsi.

**40.** La pratica descritta, complessivamente considerata, si caratterizza quindi come una pratica commerciale aggressiva, idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto e, pertanto, è idonea a indurli ad assumere una decisione commerciale – l'acquisto e il pagamento di un prodotto – che non avrebbero altrimenti preso. I consumatori, infatti, basano la loro scelta commerciale, oltre che sul prezzo, anche sulla presentazione del prodotto prescelto come disponibile.

**41.** Inoltre, viene in rilievo la circostanza che i consumatori, contestualmente all'effettuazione dell'ordine, provvedono all'immediato pagamento del bene prescelto utilizzando gli strumenti di pagamento accettati dal professionista (nel caso di specie carta di credito o bonifico bancario) e che, successivamente all'annullamento dell'ordine e/o alla risoluzione del contratto per il ritardo nella consegna, non riescono ad ottenere dal professionista il rimborso degli importi versati.

**42.** Rileva, infine, anche la marcata posizione di debolezza in cui si trovano i consumatori, in ragione anche delle asimmetrie informative che caratterizzano lo strumento utilizzato per la conclusione del contratto di acquisto.

**43.** Sulla base di quanto esposto, la pratica commerciale posta in essere sia da DB che da ADB deve dunque ritenersi aggressiva ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto è idonea a condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio che l'offerta dei professionisti raggiunge e ad ostacolare l'esercizio di diritti contrattuali.

### **Pratica B)**

**44.** Con riferimento alla pratica *sub B*), anche questa posta in essere da entrambi i professionisti sui rispettivi siti *web* aziendali, sulla base delle evidenze acquisite (cfr. paragrafi 23 e ss.), emerge, invece, chiaramente, l'ingannevolezza della pratica posta in essere dalle società DB e ADB.

**45.** In particolare, alcune affermazioni ed immagini, tratte dal materiale promozionale del produttore, riportate sui loro siti, possono generare la falsa convinzione della sussistenza di rapporti di distribuzione tra le società e un importante produttore di alcuni articoli di arredo. In particolare, le seguenti affermazioni: "*Al fine di garantire un abbattimento dei costi e la massima qualità degli articoli venduti, alcuni dei prodotti offerti vengono realizzati su ordinazione direttamente dal produttore. Gli articoli passano dai nostri magazzini per verificarne lo stato e l'imballaggio (senza comprometterne l'integrità), e vengono spediti immediatamente con consegna al cliente in 24/48h lavorative*" e che "(...) *N.B. in specifici periodi dell'anno (es. vacanze estive, feste natalizie, pasquali e varie ed eventuali) i tempi di consegna possono subire delle variazioni a causa di esigenze aziendali e/o di trasporto*", sottintendono un rapporto di collaborazione e di distribuzione dei prodotti che, dalle evidenze raccolte nel corso dell'istruttoria, non è risultato esistente.

**46.** I relativi siti, per altre affermazioni ivi riportate, volte a rappresentare, quali "*tempi di consegna previsti*", "*30 giorni lavorativi*", possono inoltre generare la falsa convinzione di poter ottenere i prodotti nei tempi indicati.

**47.** Per quanto precede, la pratica commerciale posta in essere dalle società DB e ADB deve dunque ritenersi scorretta ai sensi dell'articolo 21 del Codice del Consumo, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio che l'offerta dei professionisti raggiunge, in merito alla tempistica di evasione degli ordini e sulle collaborazioni esistenti con i produttori di mobili messi in commercio.

### **Pratica C)**

**48.** Con riferimento alla condotta *sub C*), posta in essere dalla sola società ADB, sulla base delle evidenze acquisite (cfr. paragrafi 25 e ss.), emergono, altresì, chiaramente, la violazione dei diritti dei consumatori nei contratti ai sensi degli artt. 49, comma 1, lettera h), e 56 del Codice del Consumo.

**49.** In particolare, sul sito *internet www.adbinterior.it*, è stato rilevato che, tra i termini e le condizioni riportate, viene previsto un termine massimo di quindici giorni lavorativi per effettuare il rimborso, decorrenti dalla presa in carico di un modulo inoltrato al consumatore dopo la relativa richiesta ("*se recede dal presente contratto, le saranno rimborsati tutti i pagamenti che ha effettuato in favore del Venditore, comprese le Spese, senza indebito ritardo e in ogni caso entro 15 giorni lavorativi dal giorno in cui sarà preso in carico il modulo inoltratoLe in seguito alla richiesta di riaccredito*"), invece, dei quattordici giorni previsti dall'articolo 56 del Codice del Consumo decorrenti dal momento in

cui il professionista è informato della decisione del consumatore (*"Il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto"*). È evidente che la previsione della decorrenza del termine di quindici giorni per l'ottenimento del rimborso dall'effettiva *"presa in carico del modulo inoltrato in seguito alla richiesta di riaccredito"*, anziché della mera conoscenza della scelta di recesso (prevista dall'articolo 56 Codice del Consumo), è idonea ad allungare potenzialmente i tempi del rimborso subordinandoli ad un'attività ulteriore (la presa in carico) la quale, all'evidenza, è nella disponibilità del soggetto che ha un interesse contrario a svolgerla (il professionista). Infine, sul sito non viene messo a disposizione del consumatore alcun modulo per l'esercizio del diritto di recesso, diversamente da quanto previsto dall'articolo 49, comma 1, lettera h), del Codice del Consumo.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**50.** 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**51.** In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza del 19 gennaio 2012, n. 209).

**52.** 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.

**53.** Con riferimento alla pratica *sub A*), posta in essere da entrambi i professionisti, riguardo alla gravità della violazione si tiene conto della natura della pratica e dell'entità complessiva del pregiudizio economico derivato ai consumatori, misurabile in termine di ordini pagati dai consumatori che non sono stati consegnati e di cui non si è effettuato il rimborso delle somme versate, rilevando, nel caso di specie, che la società DB e la società ADB hanno lasciato inevasi un numero significativo di ordini (cfr. paragrafi 20 e 21), pari, rispettivamente, al 15% e al 30% per la società DB e al 10% e al 40% per la società ADB e che i professionisti percepiscono immediatamente, già al momento in cui il consumatore effettua l'ordine, l'importo da pagare, principalmente tramite bonifico bancario, ancor prima di effettuare la spedizione del prodotto e, di conseguenza, anche in quei casi in cui il prodotto non risulta disponibile o la cui reperibilità richiede molto tempo, riversando sullo stesso il rischio della mancata disponibilità. Rileva, inoltre, la specificità del settore *dell'e-commerce*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista, nonché del mezzo impiegato per veicolare i contenuti informativi, ossia il sito *internet* aziendale dei professionisti, strumento suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori.

**54.** Con riferimento alla pratica *sub B*), posta in essere da entrambi i professionisti, riguardo alla gravità della violazione si tiene conto della natura della pratica e del mezzo impiegato per veicolare i contenuti informativi, ossia il sito *internet* aziendale dei professionisti, strumento suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori.

**55.** Per quanto riguarda la durata delle violazioni, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che entrambe le pratiche sono state poste in essere dalla DB da giugno 2017 a febbraio 2019 e dalla ADB da giugno 2018 a settembre 2019.

**56.** Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo irrogare alla società DB, con riferimento alla pratica A), la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 250.000 € (duecentocinquantamila euro) e, con riferimento alla pratica B), la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

**57.** Quanto alla società ADB, si ritiene congruo irrogare, con riferimento alla pratica A), la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 350.000 € (trecentocinquantamila euro) e, con riferimento alla pratica B), la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

**58.** Con riferimento alla pratica *sub C*), posta in essere dalla sola ADB, riguardo alla gravità della violazione e alla durata della violazione si tiene conto di quanto sopra riportato con riferimento alla pratica *sub B*).

**59.** Sulla base di tali elementi, per la pratica *sub C*), si ritiene congruo irrogare alla società ADB la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub A*) posta in essere dalla DB WEB HOLDING SRLs risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti offerti dal professionista;

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub B*) posta in essere dalla DB WEB HOLDING SRLs risulta scorretta ai sensi dell'articolo 21 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti offerti dal professionista;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub A*) posta in essere dalla ADB INTERIOR SRLs risulta scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti offerti dal professionista;

RITENUTO, pertanto, *in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub B*) posta in essere dalla ADB INTERIOR SRLs risulta scorretta ai sensi dell'articolo 21 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti offerti dal professionista;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta *sub C*) posta in essere dalla ADB INTERIOR SRLs risulta in violazione di quanto previsto dagli artt. 49, comma 1, lettera *h*), e 56 del Codice del Consumo;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società DB WEB HOLDING SRLs, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 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 società DB WEB HOLDING SRLs, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'articolo 21 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società ADB INTERIOR SRLs, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

d) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalla società ADB INTERIOR SRLs, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'articolo 21 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

e) che la condotta descritta al punto II, lettera C), del presente provvedimento, posta in essere dalla società ADB INTERIOR SRLs, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione di quanto previsto dagli artt. 49, comma 1, lettera *h*), e 56 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

f) di irrogare alla società DB WEB HOLDING SRLs, con riferimento alla pratica A), una sanzione amministrativa pecuniaria di € 250.000 (duecentocinquantamila euro);

g) di irrogare alla società DB WEB HOLDING SRLs, con riferimento alla pratica B), una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro);

h) di irrogare alla società ADB INTERIOR SRLs, con riferimento alla pratica A), una sanzione amministrativa pecuniaria di 350.000 € (trecentocinquantamila euro);

i) di irrogare alla società ADB INTERIOR SRLs, con riferimento alla pratica B), una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro);

l) di irrogare alla società ADB INTERIOR SRLs, con riferimento alla pratica C), una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro);

m) che i professionisti comunichino all'Autorità, ciascuno per la parte di propria competenza, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a), b), c), d) ed e).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato 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](http://www.agenziaentrate.gov.it).

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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, 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  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*