

PS11872 - STUDSLAB/MANCATI CONSEGNA

Provvedimento n. 29812

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 agosto 2021;

SENTITO il Relatore, Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, 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 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 11 maggio 2021, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare nei confronti dell'impresa individuale STUDSLAB di Mirko Murru, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. L'impresa individuale STUDSLAB DI MIRKO MURRU - P.I. 03660670922 (di seguito, "Studslab" o "Professionista"), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo, la cui attività consiste nel commercio *online* di calzature, attraverso il sito *web* www.studslab.com.

Non risultano disponibili dati di fatturato dell'impresa riferibili agli esercizi 2019 e 2020.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il provvedimento concerne i comportamenti posti in essere dal Professionista nell'offerta di prodotti *online* attraverso il sito *web* www.studslab.com (di seguito anche il "Sito"), consistenti: **A**) nella mancata consegna dei prodotti venduti *online*, nonché nel mancato rimborso ai consumatori del corrispettivo versato a fronte dell'annullamento dell'ordine o dell'esercizio del diritto di recesso; **B**) nel mancato rispetto della disciplina a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza, con particolare riguardo all'assenza, sul sito *web* del Professionista, (i) dell'indicazione dell'identità del Professionista; (ii) dell'indirizzo geografico dove il Professionista è stabilito; (iii) delle condizioni, dei termini e delle procedure per esercitare il diritto di recesso conformemente all'articolo 54, comma 1, nonché del modulo tipo di recesso di cui all'allegato I, parte B; (iv) di un riferimento all'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni; (v) del *link* alla piattaforma di risoluzione extragiudiziale delle controversie - *Online Dispute Resolution* (ODR).

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

3. A partire dal mese di luglio 2020 sono pervenute alcune segnalazioni di consumatori nelle quali venivano evidenziati presunti comportamenti illeciti posti in essere da Studslab nella commercializzazione *online* di calzature¹.

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 9 aprile 2021 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio PS11872, per presunta violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, 49, comma 1, lettere b), c), h), n) e v), 52, 56 e 61 del Codice del Consumo.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio, il Professionista è stato invitato, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro dieci giorni dalla sua ricezione, ai fini della valutazione dell'esistenza dei presupposti per la sospensione provvisoria delle condotte, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo.

6. Con provvedimento dell'11 maggio 2021, n. 29669, l'Autorità ha disposto la sospensione provvisoria da parte di Studslab di ogni attività diretta alla commercializzazione e alla vendita di prodotti non disponibili o comunque non realmente pronti per la consegna, ritenendo sussistenti i presupposti del *fumus boni iuris* e del *periculum in mora*. Nel medesimo provvedimento è stato inoltre disposto che Studslab comunicasse all'Autorità, inviando un'apposita relazione entro un termine di 10 giorni dal ricevimento dello stesso, l'avvenuta esecuzione del provvedimento di sospensione e le relative modalità attuative.

7. Il Professionista non ha trasmesso la predetta relazione.

¹ [Cfr. segnalazione prot. 0058946 del 24 luglio 2020.]

8. In data 17 giugno 2021 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

9. Entro il termine di conclusione della fase istruttoria, fissato alla data del 27 giugno 2021, il Professionista non ha trasmesso alcuna memoria difensiva.

10. In data 28 giugno 2021 è stata trasmessa la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto il 27 luglio 2021.

2) Le evidenze acquisite

A) Le segnalazioni e i tempi di consegna prospettati dal Professionista

11. Con specifico riferimento alla pratica *sub A*) sopra sinteticamente descritta, l'istruttoria svolta ha consentito di raccogliere vari elementi a supporto delle violazioni prospettate.

A tal riguardo rilevano, anzitutto, le diciotto segnalazioni ricevute dall'Autorità nel periodo intercorrente tra luglio 2020² e febbraio 2021³.

12. Le segnalazioni che, a titolo esemplificativo, si riportano, riferiscono quanto segue:

➤ una consumatrice ha acquistato, in data 13 luglio 2020, un paio di calzature sportive femminili per un costo totale di € 92,10 e ha ricevuto la conferma dell'ordine. Sebbene sul sito del venditore sia indicato che i tempi di consegna dipendono dal modello di calzature, ma non superano comunque i 5 giorni lavorativi, non ricevendo alcuna comunicazione, la consumatrice, in data 23 luglio 2020, ha inviato due richieste di informazioni tramite *chat web* e *mail* alle quali, però, non avrebbe ricevuto risposta. In data 24 luglio 2020, la consumatrice avrebbe poi provato a contattare il venditore via messaggistica telefonica, ma pur avendo il Professionista *"correttamente ricevuto e letto la mia richiesta"*, non ha fornito alcuna risposta⁴;

➤ a seguito di un acquisto effettuato *online* sul sito del professionista in data 29 giugno 2020 (per un importo di € 116 pagato con PayPal), ancora a far data il 3 agosto 2020 il consumatore non avrebbe ricevuto alcun prodotto. Il segnalante, peraltro, osserva come anche in merito alla richiesta di rimborso *"i proprietari del sito non sembrano aiutarmi"*⁵;

➤ un segnalante ha lamentato la mancata consegna, dopo oltre un mese dall'acquisto, delle scarpe ordinate *online* in data 13 luglio 2020, benché avesse ricevuto la conferma dell'ordine dove era indicato che la spedizione (GLS) sarebbe avvenuta in 7/8 giorni lavorativi e *"nonostante i ripetuti solleciti nei confronti dell'azienda fornitrice"*⁶;

➤ una consumatrice, dopo aver acquistato *online* in data 29 luglio 2020 un paio di scarpe e aver ricevuto la relativa conferma d'ordine, non avrebbe ottenuto la consegna della merce pagata (prevista in massimo 7 giorni lavorativi) ancora a far data 24 agosto 2020, *"nonostante numerosi solleciti"* inoltrati per *email*, via *whatsapp* e attraverso *Instagram*, ai quali non è seguita alcuna risposta da parte del Professionista *"in nessuna piattaforma"*⁷;

➤ in un'altra segnalazione si lamenta la mancata consegna di un paio di scarpe acquistate *online* in data 24 agosto 2020 (per un importo di € 149, pagato con carta di credito); sebbene il sito *web* del Professionista indichi *"che la consegna sarà entro 5 giorni lavorativi"*, ancora a far data 11 settembre 2020 nessun prodotto sarebbe stato consegnato, nonostante il consumatore avesse *"provato a contattarli in qualsiasi modo ma è stato completamente inutile"*⁸;

➤ in un altro caso una consumatrice, non ricevendo la consegna entro i sette giorni indicati nel sito quale tempistica di consegna, avrebbe contattato più volte il Professionista (anche attraverso i suoi canali *social* Instagram e Facebook), nei giorni 8, 10 e 11 dicembre, senza tuttavia ricevere alcun riscontro se non una generica risposta *"Mi occupo della sua richiesta"* o ancora *"verifichiamo subito lo stato di lavorazione del suo modello"*⁹;

➤ secondo la testimonianza di un'altra consumatrice, le scarpe acquistate *online* sul sito del Professionista in data 11 dicembre 2020 e pagate con PayPal, sebbene dovessero essere consegnate in 24 ore, alla data del 29 dicembre non erano ancora pervenute¹⁰;

➤ numerosi altri consumatori hanno segnalato la circostanza che il Professionista non avrebbe effettuato la consegna, a distanza di diverse settimane dall'acquisto *online*, delle calzature già pagate al momento dell'ordine, nonostante avesse inviato una comunicazione di conferma d'ordine con tutti i dati dell'acquisto e i riferimenti dell'acquirente nonché l'indicazione che la spedizione sarebbe avvenuta in 7/8 giorni lavorativi; inoltre, i segnalanti hanno contestato il mancato riscontro ai numerosi solleciti effettuati attraverso tutti i metodi disponibili e inoltrati ai

² [Segnalazione cit., prot. 0058946 del 24 luglio 2020.]

³ [Segnalazione prot. n. 0022563 del 19 febbraio 2021.]

⁴ [Cfr. segnalazione prot. n. 0058946 del 24 luglio 2020.]

⁵ [Cfr. segnalazione prot. n. 0061363 del 3 agosto 2020.]

⁶ [Cfr. segnalazione prot. n. 0064123 del 17 agosto 2020.]

⁷ [Cfr. segnalazione prot. n. 0064877 del 24 agosto 2020.]

⁸ [Cfr. segnalazione prot. n. 0068539 del 11 settembre 2020.]

⁹ [Cfr. segnalazione prot. n. 0092235 dell'11 dicembre 2020.]

¹⁰ [Cfr. segnalazione prot. n. 0096555 del 29 dicembre 2020.]

recapiti reperibili (per telefono, via *whatsapp*, *email*, Instagram, Facebook), oppure l'invio di comunicazioni interlocutorie dal contenuto vago ("*ci stiamo occupando della sua richiesta*", "*il suo ordine è affidato al corriere*", "*verificheremo lo stato del suo ordine*") nonché infine l'omesso rimborso delle somme pagate per le scarpe non consegnate, nonostante l'inoltro di apposita istanza¹¹.

13. Ciò detto, nei Termini e Condizioni contrattuali rinvenibili sul Sito tramite un *link* dall'homepage, il Professionista fa specifico riferimento alle "SPEDIZIONI", evidenziando che "*I tempi di consegna variano in media dai 5 ai 10 giorni lavorativi in base al prodotto acquistato, le tempistiche possono comunque cambiare in base all'acquisto, in quanto il prodotto è realizzato a mano in maniera artigianale ad ogni ordine e non stoccato nel magazzino in pronta consegna*".

14. Quanto alla condotta *sub B*), sebbene il Professionista non abbia trasmesso le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento né abbia presentato alcuna memoria o documento, a seguito di una rilevazione effettuata d'ufficio¹² è emerso che il Sito è stato modificato dal professionista, in quanto risultano attualmente presenti le informazioni relative a: l'identità del Professionista (StudsLab di Mirko Murru); l'indirizzo geografico dove il Professionista è stabilito (Via Benvenuto Lobina 9 09134 - CA), un suo numero di telefono (3501812148) e l'indirizzo elettronico (*email*: info@studiolab.com).

15. Risultano invece permanere le omissioni informative, rilevanti ai sensi del Codice del Consumo, relative ai seguenti elementi: la sussistenza del diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitarlo (oltre ad essere ancora assente il modulo tipo di recesso); l'esistenza della garanzia legale di conformità; il *link* alla piattaforma ODR per la risoluzione *extra*-giudiziale delle controversie. In particolare, sul sito *web* del Professionista è disponibile esclusivamente la disciplina dei cambi e resi, in base alla quale il consumatore può procedere al cambio solo entro sette giorni lavorativi dalla data di ricezione della merce, pagando al corriere un costo di 15 euro; nel caso in cui l'articolo sia cambiato con uno di importo inferiore, non verrà emesso alcun rimborso monetario a conguaglio¹³.

16. Inoltre, è risultato che il Professionista abbia pubblicato sul proprio sito *web* una sezione intitolata "*Termini e Condizioni*" nella quale si limita tuttavia a disciplinare le modalità che i consumatori devono seguire per effettuare eventuali "*Resi*", senza informare in alcun modo in merito alla disciplina sul diritto di recesso, sulla garanzia legale di conformità e sulla possibilità di servirsi di un meccanismo *extra*-giudiziale di reclamo e ricorso. Anzi, in base alle previsioni contrattuali adottate dal Professionista e attualmente in diffusione sul proprio sito *internet*, è stabilito che il consumatore insoddisfatto della merce ricevuta debba procedere alla restituzione entro dieci giorni dalla data di ricezione e che possa ottenere solo un buono spesa, essendo espressamente escluso il rimborso del prezzo corrisposto, che invece "*è contemplato solo per gli acquisti che non vanno a buon fine, come: modelli esauriti e non comunicati tempestivamente al cliente*"¹⁴.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

17. A seguito della comunicazione di avvio, il Professionista non ha prodotto alcuna memoria difensiva, né fornito alcuna informazione nel corso del procedimento.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

18. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo *internet*, in data 28 giugno 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

19. Con parere pervenuto in data 27 luglio 2021, tale Autorità ha espresso il parere richiesto, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, ad amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

20. In particolare, la suddetta Autorità, considerato che "*il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nel sito del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line*", ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

¹¹ [Si vedano le segnalazioni prot. 0065187 del 26 agosto 2020, prot. 0071106 del 23 settembre 2020, prot. 0073900 del 5 ottobre 2020, prot. 0076813 del 16 ottobre 2020, 0081550 del 3 novembre 2020, prot. n. 0089910 del 2 dicembre 2020, prot. n. 0092236 dell'11 dicembre 2020, prot. 0011279 dell'11 gennaio 2021, prot. 0017340 del 1° febbraio 2021, prot. 0021932 del 18 febbraio 2021 e da ultimo prot. 22563 del 29 febbraio 2021.]

¹² [Cfr. verbale acquisizione in atti del 14 giugno 2021.]

¹³ [Cfr. verbale acquisizione in atti del 23 marzo 2021 e verbale acquisizione in atti del 14 giugno 2021.]

¹⁴ [Cfr. verbale acquisizione in atti del 14 giugno 2021 (pagina web <https://www.studslab.com/termini-e-condizioni/>).]

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Osservazioni preliminari

21. L'istruttoria svolta 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.

22. Da qui la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, l'adempimento delle obbligazioni principali del contratto e, quindi, la consegna dei beni acquistati corrispondenti a quelli oggetto di promozione e di offerta.

23. Nella fase prodromica alla scelta d'acquisto occorre, pertanto, che siano fornite informative precise ed esaurienti 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 convenienza della transazione, del rispetto delle tempistiche di consegna indicate (nel caso di specie, sulla base delle informazioni presenti sul Sito, comprese tra i 5 e i 10 giorni lavorativi) e della conformità dei beni/servizi forniti alle dichiarazioni del professionista.

24. Inoltre, 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 attuazione della 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 in tale 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

25. I comportamenti sopra descritti integrano distinte violazioni degli articoli 24, 25, e degli articoli 49, comma 1, lettere b), c), h), n) e v), 52 e 56 del Codice del Consumo.

26. Dalle numerose segnalazioni acquisite in atti emerge chiaramente l'aggressività della condotta di Studslab, consistente nella ritardata e/o mancata consegna dei prodotti acquistati *online*, nell'omesso riscontro ai numerosi solleciti e reclami inoltrati dagli acquirenti al fine di conoscere lo stato dell'ordine, nonché nel mancato rimborso del corrispettivo versato dal consumatore per l'acquisto *online* dei prodotti non consegnati. In particolare, le condotte consistenti nella ritardata e/o mancata consegna dei prodotti ordinati *online* e regolarmente pagati dai consumatori configurano pratiche commerciali aggressive, in quanto idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento dei consumatori in relazione ai prodotti acquistati nonché a configurare un ostacolo non contrattuale rispetto alla possibilità dei consumatori di esercitare i propri diritti su tali prodotti.

27. Più specificamente, le informazioni relative ai tempi di consegna diffuse sul sito *internet* di Studslab¹⁵, come anche l'omissione delle informazioni circa eventuali ritardi, risultano ingannevoli ed idonee ad indurre in errore i consumatori rispetto ad alcune caratteristiche principali dei servizi *online* forniti dal Professionista quali, appunto, i tempi di consegna dei prodotti.

28. Peraltro, sulla base delle informazioni in atti risulta che, nonostante le ripetute sollecitazioni effettuate a seguito della mancata consegna del prodotto nei termini indicati dal Professionista, nonché a fronte delle reiterate istanze di restituzione degli importi pagati al momento dell'ordine dei beni prescelti, la quasi totalità dei soggetti segnalanti non ha comunque ottenuto il rimborso, incontrando ingiustificati ostacoli nell'esercizio dei diritti contrattuali.

29. La mancata o inadeguata prestazione dei servizi di assistenza *post-vendita* da parte della società Studslab, che non si è fatta carico dei reclami e delle richieste dei consumatori in ordine ai problemi relativi alle consegne e alle istanze di rimborso, limitandosi, in alcuni casi, a fornire riscontri generici o standard, senza comunque dare seguito alle legittime richieste di restituzione degli importi corrisposti per l'acquisto dei prodotti non consegnati, configura parimenti una condotta aggressiva, in quanto suscettibile di condizionare indebitamente il comportamento dei consumatori nella misura in cui risulta complessivamente finalizzata a porre in essere una serie di ostacoli di carattere non contrattuale rispetto alla possibilità per questi ultimi di esercitare i propri diritti.

27. I comportamenti sopra descritti integrano, quindi, una pratica commerciale aggressiva, ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a condizionare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione all'offerta del Professionista e, pertanto, sono suscettibili di indurli ad assumere una decisione commerciale – l'acquisto *online* sul sito *studslab.com* e il pagamento di un prodotto – che non avrebbero altrimenti preso, limitandone al contempo la libertà di scelta in relazione alle offerte dei concorrenti.

30. Da ultimo, rilevano le condotte del Professionista relative al mancato rispetto di alcuni obblighi di informazione precontrattuali nei contratti a distanza. Nello specifico, il Sito omette di fornire al consumatore, in maniera chiara e comprensibile, le informazioni relative a: i) la sussistenza del diritto di recesso, le condizioni, i termini e le procedure per esercitarlo in conformità all'articolo 54, comma 1, del Codice del Consumo, nonché il modulo tipo di recesso di cui

¹⁵ [Nel sito *internet* del professionista, alla sezione "Politica spedizioni", è indicato che "La spedizione e la consegna di prodotti varia a seconda della lavorazione del prodotto. Viene normalmente effettuata entro e non oltre i 5 Giorni LAVORATIVI. Tempi più lunghi sono previsti per la consegna nelle isole o all'estero" (cfr. pagina web <https://www.studslab.com/shipping-returns> acquisita agli atti mediante rilevazione del 23 marzo 2021 nonché pagina web <https://www.studslab.com/cambi-e-spedizioni/>, acquisita agli atti in data 14 giugno 2021).]

all'Allegato I parte B; ii) un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni; iii) la possibilità di servirsi di un meccanismo *extra*-giudiziale di reclamo e ricorso e le condizioni per accedervi (il *link* alla piattaforma ODR). Tali omissioni sono suscettibili di integrare violazioni del dettato normativo di cui all'articolo 49, comma 1, lettere h), n) e v), del Codice del Consumo.

31. Per quanto invece concerne le informazioni precontrattuali riguardanti l'identità del Professionista, l'indirizzo geografico dove il Professionista è stabilito e il suo numero di telefono nonché l'indirizzo elettronico (email: *info@studiolab.com*), sulla base di una rilevazione effettuata d'ufficio¹⁶, il Professionista risulta aver colmato tali omissioni, rilevanti ai sensi dell'articolo 49, comma 1, lettera b) e c) del Codice del Consumo, fornendo le relative informazioni sulla *homepage* del proprio sito *internet* aziendale.

32. Sotto altro profilo, il mancato riconoscimento in favore dei consumatori di un periodo di quattordici giorni per recedere dal contratto di acquisto *online* sul sito *internet* *www.studslab.com*, senza motivazione e senza costi, nonché l'omesso rimborso da parte del professionista di tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto integrano violazioni delle disposizioni di cui agli articoli 52 e 56 del Codice del Consumo che disciplinano, rispettivamente, il diritto di recesso dei consumatori e gli obblighi del Professionista in caso di recesso. Come sopra visto, infatti, il Professionista si limita a prevedere la possibilità per il consumatore di procedere al reso della merce, entro un breve termine di dieci giorni, a fronte del quale potrà ottenere esclusivamente un buono spesa ma non il rimborso del corrispettivo pagato.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

33. 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 di euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

34. 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 giuridico¹⁷.

35. 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.

36. Riguardo alle infrazioni poste in essere da Studslab, nel valutare la gravità delle violazioni si tiene conto dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori e delle 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 le offerte commerciali, ossia il sito *internet* aziendale del Professionista, strumento suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori, che lascia ritenere che la condotta in questione abbia avuto ampia diffusione.

37. Per quanto concerne la durata delle violazioni, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che tutte le condotte illecite in esame sono state poste in essere almeno dal mese di giugno 2020¹⁸ e siano ancora in corso.

38. Sulla base di tali elementi, in merito alla complessa pratica commerciale scorretta posta in essere in violazione degli articoli 24, 25 del Codice del Consumo, si ritiene congruo determinare la sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 40.000 € (quarantamila euro).

39. Infine, per quanto riguarda il mancato rispetto delle norme del Codice del Consumo che disciplinano i diritti dei consumatori nei contratti a distanza, in violazione degli articoli 49, comma 1, lettere b), c), h), n) e v), 52 e 56 del predetto Codice, si ritiene congruo determinare una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 10.000 € (diecimila euro), tenuto conto delle modifiche apportate sul sito *web* *www.studslab.com* alla data del 14 giugno 2021¹⁹ concernenti le informazioni precontrattuali riguardanti l'identità del Professionista, l'indirizzo geografico, il numero di telefono e l'indirizzo elettronico del medesimo.

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub A*), del presente provvedimento risulta scorretta ai sensi degli artt. 24, 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio e ad ostacolare l'esercizio dei diritti contrattuali;

¹⁶ [Cfr. *supra*, § 14.]

¹⁷ [Cfr. *tra le altre*, TAR Lazio, sentenza del 21 gennaio 2019, n. 782, e Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza del 19 gennaio 2012 n. 209.]

¹⁸ [Cfr. segnalazione prot. n. 0061363 del 3 agosto 2020.]

¹⁹ [Cfr. rilevazione dal sito *web* *www.studslab.com* acquisita agli atti del 14 giugno 2021.]

RITENUTO, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte di cui al punto II, *sub B*), del presente provvedimento integrino una violazione degli artt. 49, comma 1, lettere *b*), *c*), *h*), *n*) e *v*), 52 e 56 del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) che le condotte descritte al punto II, *sub A*), del presente provvedimento, poste in essere dall'impresa individuale Studslab di Mirko Murru, costituiscono, 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 le condotte di cui al punto II, *sub B*), del presente provvedimento, poste in essere dall'impresa individuale Studslab di Mirko Murru, integrano, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 49, comma 1, lettere *b*), *c*), *h*), *n*) e *v*), 52 e 56 del Codice del Consumo;

c) che, con riferimento alla pratica commerciale di cui alla lettera a), all'impresa individuale Studslab di Mirko Murru sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 40.000 € (quarantamila euro);

d) che con riferimento alle condotte di cui alla lettera b), all'impresa individuale Studslab di Mirko Murru sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila euro).

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*.

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