

PS12522 - BUYDIGITAL / CREDIT CARD SURCHARGE

Provvedimento n. 30999

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 novembre 2023;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA 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 del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 28 agosto 2023 e integrata in data 13 settembre 2023 e 11 ottobre 2023, con la quale la società De Pretto Eventi Store S.r.l. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società De Pretto Eventi Store S.r.l.s. (di seguito, anche Professionista o Società) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo, è attiva nella commercializzazione, anche attraverso il sito *web* <https://www.buydigital.it/> (di seguito Sito), di prodotti informatici (computeristica, telefonia, fotografia e stampanti). Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, presenta ricavi per 347.895 euro¹.

II. LA CONDOTTA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal Professionista, consistente nell'applicare ai consumatori, al termine del processo di acquisto *online* sul sito *internet* www.buydigital.it/, un sovrapprezzo (*credit card surcharge*) dell'1,9% rispetto al costo del bene in caso di pagamento tramite "carte di credito e debito o sistemi di pagamento innovativi".

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

3. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 13 luglio 2023 (prot. n. 0060495) è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/12522. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società De Pretto Eventi Store S.r.l.s. fosse suscettibile di integrare una violazione dell'articolo 62 del Codice del consumo, in quanto si sostanzia nell'imporre ai consumatori, in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento, spese aggiuntive rispetto al costo del bene acquistato.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione circa: il periodo di diffusione della formulazione oggetto di contestazione presente nel sito *internet* della Società; l'eventuale applicazione del *credit card surcharge* alle transazioni di vendita eseguite presso la sede e i locali della Società; il numero di transazioni e importo complessivamente incassato dall'applicazione del *credit card surcharge*; eventuali variazioni nel tempo dell'importo del *credit card surcharge*.

5. Il Professionista, in data 28 agosto 2023, ha trasmesso le informazioni richieste (prot. 0069427) e, con separata comunicazione, una proposta di impegni (prot. 0069429) successivamente integrata in data 13 settembre 2023 (prot. 0073681).

6. In data 28 settembre 2023 (prot. n. 0077671) è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

7. Con comunicazione del 9 ottobre 2023 la Società ha trasmesso le memorie conclusive (prot. 0080214) e, con lettera pervenuta in data 11 ottobre 2023, ha inviato la versione definitiva e non confidenziale degli impegni (prot. 0080781).

8. In data 10 novembre 2023 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni².

¹ [Cfr. *Visura ordinaria disponibile nella banca dati Telemaco-Infocamere.*]

² [Cfr. *comunicazione prot. n. 0091763.*]

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

9. Sulla base della segnalazione in atti³, delle rilevazioni effettuate d'ufficio sul sito *internet* www.buydigital.it⁴ e delle informazioni prodotte dal Professionista⁵, è emerso che la predetta formulazione nel sito *web* è stata attiva dal mese di marzo 2019 e che la Società ha iniziato, a partire dal mese di marzo 2020, ad applicare ai consumatori il costo aggiuntivo ivi previsto per le transazioni di vendita *online* in caso di pagamento mediante carte di credito/debito. L'importo del *credit card surcharge* è stato pari al 1,9% del prezzo di vendita del prodotto e non ha subito alcuna variazione nel tempo.

10. La Società ha fornito un prospetto contenente l'indicazione del numero di transazioni *online* realizzate a partire dal 2020 (circa 300) e dell'importo complessivamente incassato dall'applicazione del *credit card surcharge* (pari a quasi 7.000 euro).

11. A seguito della Comunicazione di avvio del procedimento, il Professionista ha tuttavia modificato il sito *internet* www.buydigital.it rimuovendo la previsione del *credit card surcharge*, che a partire dal mese di agosto 2023 non viene più richiesto ai consumatori nel corso del processo di acquisto *online*.

12. Con nota pervenuta in data 28 agosto 2023 (prot. n. 0069429) e integrata in data 13 settembre 2023 (prot. 0073681), il Professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

13. In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva, pervenuta in data 11 ottobre 2023 (prot. n. 0080781), sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono, da un lato, che non sia più applicato per il futuro alcun *credit card surcharge* né alcuna altra maggiorazione di prezzo connessa all'uso di un determinato strumento di pagamento, e dall'altro lato, che siano restituite ai consumatori le somme incassate dall'applicazione del *credit card surcharge* con la seguente tempistica: (i) immediatamente dopo l'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità, nei confronti del segnalante e dei consumatori che hanno effettuato acquisti *online* sul sito nell'anno 2023; (ii) entro 12 mesi dall'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità, nei confronti dei consumatori che hanno effettuato acquisti *online* sul sito nei restanti anni 2020, 2021 e 2022. È inoltre prevista la pubblicazione per 12 mesi sulla pagina principale del sito di uno specifico avviso volto ad informare i consumatori che abbiano effettuato acquisti *online* a mezzo carta di credito, nel periodo dal 3 marzo 2020 al 20 agosto 2023, del diritto di ottenere la restituzione della somma pagata a titolo di "Tassa di pagamento" (1,90%), inoltrando richiesta di rimborso all'indirizzo indicato⁶.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

14. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso la rete *internet*, in data 12 ottobre 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

15. Con delibera n. 271/23/CONS pervenuta in data 10 novembre 2023, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere, limitando 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.

16. In particolare, la suddetta Autorità, considerato che "il mezzo di comunicazione e di acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista tramite Internet, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette nel Sito utilizzato dal Professionista e dei processi di acquisto nello stesso previsti, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate", ha ritenuto che "allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, Internet sia strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità".

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

17. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della condotta commerciale contestati nella Comunicazione di avvio del 13 luglio 2023, consistente nell'applicazione di un sovrapprezzo, rispetto al costo del bene, in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento.

18. Nello specifico, si ritiene in primo luogo che l'impegno proposto relativamente all'eliminazione del *credit card surcharge* e di qualunque maggiorazione di prezzo connessa all'uso di un determinato strumento di pagamento sia

³ [Cfr. comunicazione prot. 0013863 del 18 gennaio 2023.]

⁴ [Cfr. Verbal di acquisizione agli atti del 6 giugno 2023 e del 12 luglio 2023.]

⁵ [Cfr. comunicazione prot. 0069427 del 28 agosto 2023.]

⁶ ["Si avvisano i Consumatori che abbiano effettuato acquisti sul sito www.buydigital.it dal 03.03.2020 al 20.08.2023 a mezzo carta di credito, che hanno diritto di ottenere la restituzione della somma pagata a titolo di "Tassa di pagamento (1,90%)". Coloro che non abbiano già ricevuto la restituzione della suddetta somma sulla carta di credito utilizzata per l'acquisto, potranno inoltrare richiesta di rimborso all'indirizzo depretoeventistore@gmail.com, unitamente alla prova dell'acquisto e del pagamento. Il rimborso verrà effettuato entro il (12 mesi dalla data di pubblicazione dell'avviso, ndr)."]

pienamente idoneo a rimuovere gli elementi di illiceità delineati in sede di avvio dell'istruttoria. Vale in proposito evidenziare che siffatto impegno risulta essere stato già compiutamente implementato dalla Società nel corso del procedimento, attraverso la modifica del processo di acquisto *online* e, in particolare, l'eliminazione della richiesta di pagamento della "*Tassa di pagamento (1,90%)*" in caso di utilizzo della carta di credito/debito⁷.

19. Inoltre, nell'ambito della proposta di impegni, assume precipuo rilievo la misura restitutoria proposta dal Professionista, che prevede il rimborso integrale (per oltre € 6.900) di tutte le somme incassate dalla Società in forza dell'applicazione del *credit card surcharge* a favore di ogni consumatore che abbia effettuato acquisti *online* nel corso dei quattro anni di operatività della formulazione sopra descritta del sito *internet* (2020-2023), subendo l'addebito di un sovrapprezzo in funzione del mezzo di pagamento prescelto. Al riguardo, risulta adeguata anche la modalità di implementazione della misura in esame, atteso che il rimborso sarà effettuato direttamente sulle carte di credito dei consumatori.

20. Infine, l'impegno a tenere pubblicato per un periodo di 12 mesi, sulla *home page* del sito *internet* www.buydigital.it, un avviso in merito alla possibilità per i consumatori di ottenere la restituzione delle somme corrisposte a titolo di "*Tassa di pagamento (1,90%)*" risulta suscettibile di assicurare l'effettiva e compiuta attuazione della misura restitutoria proposta, informando adeguatamente tutti i consumatori in merito alla possibilità di ottenere il rimborso del *credit card surcharge*, nell'ipotesi in cui non fossero già stati individuati dal Professionista.

21. In conclusione, gli impegni presentati dalla società De Pretto Eventi Store S.r.l.s. risultano idonei - da un lato - a rimuovere i profili di illiceità della condotta contestata, assicurando che la previsione del *credit card surcharge*, già rimossa dal Professionista dal proprio sito web, non venga reintrodotta, e - dall'altro lato - a eliminare gli effetti dell'illecito, attraverso la restituzione integrale ai consumatori delle somme pagate a titolo di *credit card surcharge* in sede di acquisto *online* sul sito *internet* www.buydigital.it.

22. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società De Pretto Eventi Store S.r.l.s., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società De Pretto Eventi Store S.r.l.s.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti di De Pretto Eventi Store S.r.l.s., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti nella versione consolidata in data 11 ottobre 2023, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società De Pretto Eventi Store S.r.l.s. informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni, entro (i) 30 (trenta) giorni dalla data di notifica della presente delibera con riferimento alla misura restitutoria suscettibile di implementazione immediata; e (ii) 13 (tredici) mesi dalla data di notifica della presente delibera in relazione alla misura restitutoria da eseguirsi nell'arco di un anno.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

⁷ [Cfr. Verbale di acquisizione atti della data 11 ottobre 2023.]

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli