PS12502 - LE STYLE DE PARIS-VENDITE ONLINE

Provvedimento n. 30883

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 novembre 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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 del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 3 luglio 2023 ed integrata, in via definitiva, il 25 settembre 2023, con la quale la società Le Style de Paris S.r.l.s. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la propria decisione del 12 settembre 2023, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal Professionista in data 3 luglio 2023, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Le Style de Paris S.r.l.s. (di seguito, SdP, Professionista o Società), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del consumo, è attiva nel commercio al dettaglio di articoli di abbigliamento e accessori. SdP gestisce il sito <https://www.lestyledeparis.com> (di seguito, Sito) sul quale è possibile acquistare i suddetti beni.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne le condotte poste in essere da SdP nell'ambito dell'attività di vendita di capi d'abbigliamento sul Sito.

3. In particolare, a partire dal mese di gennaio 2023, il Professionista avrebbe posto in essere alcune pratiche commerciali consistenti nel mancato rispetto dei tempi di consegna, nell'omessa consegna dei prodotti ordinati e pagati, nell'omesso rimborso del corrispettivo versato a fronte dell'annullamento dell'ordine o dell'esercizio del diritto di recesso, e nella mancata e/o inadeguata prestazione del servizio di assistenza post-vendita.

4. Oltre ai profili di possibile scorrettezza sopra illustrati, è emersa la carenza sul Sito delle informazioni normativamente previste per quanto concerne la conclusione di contratti a distanza, quali l'indicazione dell'identità del professionista, l'indirizzo geografico dove è stabilito, il numero telefonico, l'indirizzo di posta elettronica, l'informativa sulla modalità di esercizio del diritto di recesso ed il relativo modulo, il meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso e le condizioni per accedervi, nonché l'indicazione del foro competente.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'avvio e l'iter del procedimento

5. Dalle segnalazioni pervenute a partire dal mese di gennaio 2023 da parte di alcuni consumatori nonché dalle informazioni acquisite d'ufficio agli atti del procedimento¹ sono emersi alcuni comportamenti posti in essere da SdP in possibile violazione delle norme del Codice del consumo.

6. Pertanto, in data 16 maggio 2023, è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti del Professionista, ipotizzando che le condotte sopra descritte fossero suscettibili di integrare distinte violazioni degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 49, comma 1, lettere b), c), h) e v), e 61 del Codice del consumo, in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che esse raggiungono, inducendolo all'assunzione di decisioni di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso, nonché ingannevoli, in considerazione dell'ambigua rappresentazione delle condizioni di vendita adottate e della conseguente impossibilità per i consumatori di avvalersi delle tutele apprestate dal citato Codice.

7. In data 18 maggio 2023, si è svolta un'ispezione presso la sede della Società ed è stata formulata una richiesta di informazioni al Professionista.

¹ [Cfr. verbale acquisizione atti del 30 aprile 2023.]

8. In data 16 giugno 2023, il Professionista ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento (di seguito, Impegni). Gli Impegni sono stati poi integrati in via definitiva in data 25 settembre 2023.

9. Inoltre, in data 3 luglio 2023, il Professionista ha trasmesso una memoria per presentare le misure adottate tempestivamente a seguito dell'avvio del sub-procedimento cautelare, avvenuto in data 28 giugno 2023, *audita altera parte*, per l'eventuale sospensione provvisoria delle pratiche.

10. Il Professionista ha poi richiesto di essere ascoltato in un'audizione, che si è tenuta in data 6 luglio 2023, per illustrare nel dettaglio tali misure.

11. In data 10 luglio e 13 luglio 2023, il Professionista ha integrato le misure adottate, trasmettendone una nuova versione.

12. In data 25 luglio 2023, l'Autorità ha deliberato di non adottare la misura cautelare ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo e dell'articolo 8, del Regolamento, ritenendo che le misure attuate dal Professionista fossero idonee a superare i rilievi dell'Autorità, specialmente con riguardo alla prospettazione della disponibilità dei prodotti in vendita sul Sito e al momento in cui viene addebitato ai consumatori il relativo prezzo.

13. In data 12 settembre 2023, l'Autorità ha prorogato il termine di conclusione del procedimento e, in data 13 settembre 2023, ha comunicato alla Società la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

14. In data 25 settembre 2023, il Professionista ha inviato una versione consolidata degli Impegni.

15. In data 26 ottobre 2023 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, richiesto il 26 settembre 2023 ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo e successivamente integrato in data 9 novembre 2023.

2) Gli elementi acquisiti, gli impegni del professionista e il sub-procedimento cautelare

16. Sulla base dei documenti raccolti in sede ispettiva e di quanto rappresentato dal Professionista in tale occasione, risultava che SdP presentava sul Sito come "disponibili" prodotti di cui in realtà aveva la sola disponibilità giuridica ma non materiale e, inoltre, che SdP addebitava i corrispettivi per gli acquisti nel momento in cui il consumatore effettuava l'ordine, a prescindere dall'effettiva disponibilità del prodotto presso i propri magazzini.

17. In data 16 giugno 2023, il Professionista ha trasmesso le informazioni richieste in sede di avvio e ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento. Tali impegni sono stati integrati in via definitiva in data 25 settembre 2023 e consistono nel:

i. modificare la terminologia utilizzata circa la disponibilità dei prodotti e il sistema di pagamento. Più precisamente:

a) sul primo aspetto, SdP si è impegnata ad utilizzare la dicitura "pronta consegna" per prodotti presenti nei propri locali in Italia e la dicitura "ordinabili" sui prodotti non presenti fisicamente nei propri magazzini, al fine di rimediare alla confusione che l'utilizzo della dicitura "disponibile" poteva ingenerare, in quanto utilizzata anche su prodotti non presenti nei propri magazzini ma localizzati in locali di terzi, anche fuori dall'Unione europea. In entrambi i casi, poi, sono indicati al consumatore con chiarezza i momenti dell'ordine, della spedizione e della consegna;

b) sul secondo aspetto, SdP si è impegnata a modificare il proprio sistema di pagamento, addebitando al consumatore il corrispettivo delle transazioni solo al momento dell'evasione dell'ordine (dunque, dopo aver accertato di poter effettuare la fornitura) e non al momento in cui il consumatore effettua l'ordine (come avveniva in precedenza);

ii. elaborare ed evadere gli ordini in circa 15-17 giorni, riducendo così di 3-5 giorni i tempi medi;

iii. concordare con i corrieri la possibilità di integrare la consegna anche nei giorni festivi e prefestivi. Inoltre, gli Impegni prevedono che SdP, una volta evaso l'ordine, invii al consumatore una notifica di spedizione per *email* o SMS con un codice di tracciabilità, attraverso il quale verificare tutti gli eventi relativi alla spedizione, dalla trasmissione dei dati all'avvenuta consegna, ed avere sempre un riferimento geografico;

iv. integrare un'ulteriore piattaforma di supporto clienti ("Zendesk") per migliorare l'assistenza clienti e creare un *team* dedicato alla gestione delle richieste dei consumatori che fornisca un riscontro e una prima proposta di soluzione entro 15 giorni lavorativi per almeno il 70% dei reclami ricevuti;

v. aggiungere l'indirizzo geografico della sede in cui la Società è stabilita e un recapito telefonico sul Sito e, inoltre, offrire ai consumatori la possibilità di risolvere le eventuali controversie in maniera semplice, rapida ed economica con possibilità di accesso alle procedure di "Alternative Dispute Resolution". A tal fine, SdP si è impegnata ad evidenziare sul Sito, a partire dal mese di settembre 2023, la possibilità di collegarsi alla piattaforma telematica ODR (*Online Dispute Resolution*) gestita dalla Commissione europea, raggiungibile all'indirizzo internet <https://webgate.ec.europa.eu/odr>;

vi. inserire sul Sito una pagina per illustrare le modalità di funzionamento del processo di vendita;

vii. pubblicare sul Sito tutti gli impegni assunti, entro trenta giorni dalla comunicazione della chiusura del procedimento.

18. Gli Impegni, sopra descritti, non sono soggetti a limiti temporali. Tuttavia la Società li sottoporrà alla revisione dell'Autorità laddove le evoluzioni normative o delle circostanze di mercato giustifichino una revoca degli Impegni o una loro modifica.

19. Tutti gli Impegni verranno pienamente implementati nel termine di sessanta giorni dalla notifica della decisione che li accetta e li rende vincolanti.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

20. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 26 settembre 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

21. La suddetta Autorità ha espresso il proprio parere in data 25 ottobre 2023 con la delibera n. 259/23/CONS, successivamente integrata in data 8 novembre 2023 con la delibera n. 287/23/CONS, 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.

22. In particolare, la suddetta Autorità, "considerato che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette nel sito utilizzato dal Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate", ha ritenuto che "allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, Internet sia strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere".

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

23. L'Autorità ritiene che gli Impegni proposti dal Professionista - tenuto conto delle circostanze del caso di specie - siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità delle condotte contestate nella comunicazione di avvio del 16 maggio 2023.

24. Con le misure assunte nel corso del sub-procedimento e ripetute negli Impegni, il Professionista si è impegnato a fornire ai consumatori informazioni più precise e chiare in merito alla disponibilità dei prodotti. In tal modo, la volontà di acquisto del consumatore può determinarsi sulla base di informazioni corrette, e non ingannevoli, nella fase precedente alla conclusione degli ordini.

25. Inoltre, la Società si è impegnata a modificare la procedura di pagamento al fine di non addebitare ai consumatori il prezzo della merce prima che il Professionista evada l'ordine; la Società si è inoltre impegnata a dare evidenza ai consumatori delle modalità di funzionamento del processo di vendita. Ciò appare idoneo a tutelare i consumatori, in quanto evita che il corrispettivo per i prodotti ordinati possa essere loro addebitato prima che il Professionista evada l'ordine e sia, dunque, in grado di garantire i tempi di consegna. Al contempo, SdP si è impegnata ad adottare una serie di iniziative volte a migliorare i tempi di evasione degli ordini, così riducendo il tempo di attesa per i consumatori.

26. Per quanto attiene alla fase post-vendita, le misure che il Professionista si è impegnato a porre in essere appaiono idonee a garantire al consumatore ampia tutela: SdP si è infatti impegnata a potenziare la propria assistenza post-vendita nonché la gestione dei reclami. In aggiunta, gli Impegni prevedono che SdP offra ai consumatori la possibilità di risolvere le eventuali controversie attraverso procedure di "Alternative Dispute Resolution" inserendo sul Sito il *link* alla piattaforma telematica sulle Online Dispute Resolution della Commissione europea.

27. Da ultimo, il Professionista si è impegnato a completare le informazioni sul Sito inserendo l'indirizzo geografico della sede in cui è stabilito ed un recapito telefonico.

Impegno i) e vi) sulla disponibilità dei prodotti, sul processo di vendita e sulle relative informazioni

28. Con l'impegno **i)**, con specifico riferimento alla disponibilità dei beni, il Professionista si è impegnato a rendere sempre immediata e aggiornata ai consumatori sul Sito l'informazione sull'effettiva disponibilità dei prodotti, indicando come prodotti in "pronta consegna" quelli presenti nel proprio magazzino in Italia e, invece, come "ordinabili" i prodotti presenti nei locali di terzi. Inoltre, rispetto al processo di vendita, la Società si è impegnata a modificare il proprio sistema di pagamento in modo tale da addebitare al consumatore il corrispettivo delle transazioni solo al momento dell'evasione dell'ordine: dunque dopo aver accertato di poter effettuare la fornitura. Tali misure sono già state poste in essere.

29. Con l'impegno **vi)**, SdP si è impegnata a illustrare in una pagina del Sito le modalità del processo di vendita, così modificate. Inoltre, in relazione a ciascun prodotto acquistato, sarà indicato il momento dell'ordine, della spedizione e della consegna, aggiornando in maniera immediata il consumatore sul progresso dell'ordine.

Impegno ii) sui tempi di evasione degli ordini

30. Per quanto riguarda i tempi di evasione degli ordini, con l'impegno **ii)** SdP si è impegnata - entro due mesi dalla data di notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni - ad elaborare ed evadere gli ordini in massimo 17 giorni ed a concordare con i corrieri la possibilità di integrare la consegna nei giorni festivi e prefestivi.

Impegno iii) sulle informazioni al consumatore nel corso della spedizione

31. Con l'impegno **iii)** il Professionista si è inoltre impegnato - entro due mesi dalla data di notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni - ad inviare al consumatore una notifica di spedizione per *email* o SMS

nel momento in cui viene evaso l'ordine, con un codice di tracciabilità attraverso il quale verificare tutti gli eventi relativi alla spedizione fino all'avvenuta consegna.

Impegni iv) e vii) sull'assistenza post-vendita

32. Con l'impegno **iv)**, per quanto attiene alle fasi di assistenza post-vendita, il Professionista si è impegnato a integrare - entro due mesi dalla data di notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni - un'ulteriore piattaforma di supporto clienti, "Zendesk", per migliorare la gestione delle richieste di rimborso e l'assistenza clienti.

33. A tal riguardo, con l'impegno **vii)** - nel medesimo termine di due mesi dalla data di notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni - SdP si è impegnata a prevedere un *team* dedicato alla gestione delle richieste dei consumatori che fornisca un riscontro e una prima proposta di soluzione entro 15 giorni lavorativi per almeno il 70% dei reclami ricevuti. La Società si è impegnata, inoltre, a prevedere meccanismi premiali per i dipendenti addetti all'assistenza clienti legati alla *performance* e alla qualità nella gestione delle richieste.

Impegno v) sulle informazioni fornite sul Sito sul Professionista e sulle ODR

34. Con l'impegno **v)**, SdP si è impegnata ad aggiungere sul Sito le informazioni circa l'indirizzo geografico della sede in cui la Società è stabilita ed un recapito telefonico. Tale impegno è già stato realizzato. Inoltre, con il medesimo impegno il Professionista si è impegnato ad offrire ai consumatori - entro due mesi dalla data di notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni - la possibilità di risolvere le eventuali controversie attraverso procedure di Alternative Dispute Resolution, inserendo sul Sito il *link* alla piattaforma telematica sulle Online Dispute Resolution della Commissione europea (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

L'impegno viii) sull'evidenza da dare agli Impegni

35. Infine, con l'impegno **viii)** il Professionista si è impegnato - entro trenta giorni dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni - a dare evidenza sul Sito degli Impegni con modalità chiare e intuitive.

36. Le suddette misure rimediale - così come prospettate - appaiono risolvere in maniera efficace le problematiche evidenziate nell'atto di avvio, in quanto interessano tutte le fasi del rapporto professionista-consumatore, in un'ottica di tutela e protezione del secondo.

37. Infine, la tempistica di attuazione degli Impegni risulta congrua, considerato che le iniziative prospettate diverranno efficaci entro sessanta giorni dalla notifica della delibera di accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità.

38. 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 Le Style de Paris S.r.l.s., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità delle condotte oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Le Style de Paris S.r.l.s.;

RITENUTO, inoltre, che, in ragione dell'esigenza di assicurare l'osservanza degli impegni assunti, si renda necessario disporre, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, la pubblicazione a cura e spese del Professionista, relativamente alle misure per le quali una più ampia informazione ai consumatori è verosimilmente suscettibile di favorirne l'effettiva, completa e corretta attuazione;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Le Style de Paris 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 in versione definitiva in data 25 settembre 2023, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento (Allegato 1), di cui forma 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 Le Style de Paris S.r.l.s., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi in maniera dettagliata l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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 dalla Società che siano incomplete, inesatte o fuorvianti;

DISPONE

a) che la società Le Style de Paris S.r.l.s. pubblichi, a sua cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, entro trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento attraverso un *link* denominato "AGCM - Impegni Le Style de Paris S.r.l.s. Procedimento PS12502", posizionato nell'header dell'homepage del sito internet <https://www.lestyledeparis.com> in modo che sia immediatamente visibile senza necessità di *scroll* ed in caratteri e veste grafica adeguati; il *link* dovrà consentire di atterrare su una pagina contenente la descrizione di tutti gli impegni e dovrà permanere nell'header dell'homepage per un periodo di sessanta giorni;

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

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.

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