

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 aprile 2015;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, 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, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTA la direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell’8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell’informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno (“*Direttiva sul commercio elettronico*”);

VISTO il Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, recante “*Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell’informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno*”;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS10002 del 13 marzo 2015, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20 e 21, comma 1, lettere *b)* e *g)*, 22, comma 1, 23, lettera *e)*, 24 e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo;

VISTA la documentazione acquisita agli atti del fascicolo PS10002;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Secondo le segnalazioni pervenute in Autorità a partire dal mese di 20 giugno 2014 ed alcune informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, l'impresa individuale ZION SMART SHOP di Zanetti Davinio ha posto in essere pratiche commerciali scorrette consistenti: A) nel diffondere informazioni non veritiere circa la disponibilità ed i tempi di consegna dei prodotti offerti on line; B) nell'opporre difficoltà di varia natura ai consumatori, rispetto all'esercizio di taluni loro diritti contrattuali;

2. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 13 marzo 2015, è stato avviato il procedimento istruttorio PS10002, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20 e 21, comma 1, lettere *b*) e *g*), 22, comma 1, 23, lettera *e*), 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo.

3. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, la Parte è stata invitata, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 7 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

4. In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione come pratiche commerciali consistono in:

A) Informazioni non veritiere circa la disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti offerti on line

5. Secondo le segnalazioni pervenute in Autorità, il professionista ha proposto in vendita, attraverso il proprio sito web, alcuni prodotti indicandoli come disponibili, ovvero impegnandosi ad inviarli entro un determinato termine, salvo successivamente ometterne la consegna. Nella pluralità dei casi il professionista avrebbe imputato il ritardo nella consegna a generiche difficoltà insorte con i fornitori, offrendo comunque garanzie sulla bontà della consegna dei prodotti ordinati e regolarmente pagati o mostrandosi disponibile alla restituzione del prezzo pagato, salvo poi non ottemperare a quanto promesso.

B) Ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali

6. I segnalanti riferiscono di non aver ottenuto la restituzione del prezzo pagato, a fronte della mancata consegna dei prodotti ordinati. I medesimi riferiscono di aver incontrato difficoltà a contattare il professionista sia attraverso il telefono che attraverso i canali telematici.

II. MEMORIE DELLE PARTI

7. Il professionista, a seguito della ricezione della comunicazione di avvio ha richiesto in data 7 aprile 2015 l'accesso agli atti e l'audizione, che si sono entrambi svolti in data 13 aprile 2015.

8. Nel corso dell'audizione il titolare dell'impresa ha illustrato il suo modello organizzativo evidenziando che *“l'attività in questione è cresciuta ad un ritmo sostenuto – anche in considerazione di prezzi particolarmente competitivi, talvolta anche sottocosto, che pratica ai consumatori – da non poter essere svolta rispettando i tempi di consegna indicati sul sito”*.

9. Con riferimento all'attività svolta ha precisato che *“il processo di acquisizione del bene ordinato inizia solo successivamente al pagamento dello stesso da parte del consumatore”*¹.

III. VALUTAZIONI

10. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* le pratiche commerciali descritte, in violazione delle norme del Codice del Consumo.

11. La pratica sub **A)** risulta in contrasto con le disposizioni di cui agli articoli 20, 21, comma 1, lettera *b)*, 22, comma 1 e 23, lettera *e)*, del Codice del Consumo, in ragione della possibile ingannevolezza delle indicazioni relative alla disponibilità ed ai tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita *on line*, nonché in ragione della omessa comunicazione di informazioni relative allo specifico modello di *business* adottato dal professionista, rilevanti al fine di consentire al consumatore medio di

¹ In particolare, al termine della procedura di acquisto compare il seguente avviso: *“l'evasione dell'ordine non avverrà fintanto che non saremo in grado di verificarne il buon fine. Inviare copia contabile / CRO a pagamenti@zionsmartshop.com “*.

prendere una decisione consapevole di natura commerciale.

12. La pratica sub **B)** risulta in contrasto con le disposizioni di cui agli articoli 20, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, in ragione della possibile idoneità delle condotte richiamate a ostacolare ovvero a condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione all'esercizio di diritti contrattuali e/o all'eventuale cessazione del rapporto contrattuale.

13. Infatti, nel sito sono fornite informazioni non rispondenti al vero in merito alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti ivi commercializzati; inoltre, come risulta dalle molteplici segnalazioni, pervenute anche dopo l'avvio del procedimento, i consumatori trovano notevoli ostacoli nell'esercitare i loro diritti contrattuali; in particolare, viene tuttora segnalata la mancata restituzione dei soldi pagati per beni per i quali è stato esercitato il diritto di recesso e più in generale una grave difficoltà ad avere contatti diretti con il professionista. Infine, si rileva che l'effetto di aggancio è ancora più immediato ed idoneo a determinare un grave pregiudizio per i consumatori, trattandosi di prodotti elettronici commercializzati a prezzi particolarmente convenienti e appetibili soprattutto per i consumatori più giovani.

14. Come emerge dalle segnalazioni, il comportamento del professionista è connotato da una particolare gravità stante il fatto che lo stesso percepisce immediatamente, già al momento in cui il consumatore effettua l'ordine, l'importo da pagare 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. Si tratta questo di un comportamento grave e scorretto in quanto il professionista si avvantaggia e lucra sull'immediata disponibilità dell'importo pagato del consumatore a fronte di un acquisto ancora non effettuato riversando sul consumatore il rischio della mancata disponibilità del bene.

15. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte, sono caratterizzate da un elevato grado di offensività in quanto il sito zionsmartshop.com/acquista-online/ è ancora attivo e come tale idoneo, nelle more del procedimento, anche in considerazione della crescita esponenziale delle vendite *on-line* e delle caratteristiche dell'offerta pubblicizzata dal professionista, relativa a prodotti di elettronica a prezzi particolarmente appetibili, a raggiungere un elevato numero di consumatori che potrebbero acquistare i prodotti pagandone il prezzo richiesto senza

ricevere la merce nonché non riuscire a vedersi restituiti gli importi pagati.

16. Alla luce di tutto quanto sopra, tenuto conto dell'attualità delle condotte descritte, il sito internet in esame risulta idoneo, nelle more del procedimento, ad indurre i visitatori degli stessi ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non prenderebbero, quale quella di effettuare acquisti nella convinzione di ricevere in breve tempo i prodotti acquistati a prezzi particolarmente convenienti, con la conseguenza di pagare un importo per prodotti che potrebbero non essere consegnati e per i quali risulta particolarmente difficile e complessa la restituzione.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che le pratiche commerciali sopra descritte, continuino ad essere poste in essere nelle more del procedimento di merito;

DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che l'impresa individuale ZION SMART SHOP di Zanetti Davinio, entro tre giorni dalla comunicazione del presente provvedimento:

a) sospenda ogni attività diretta alla vendita di prodotti non disponibili nonché all'addebito di corrispettivi versati per prodotti non realmente pronti per la consegna;

b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro dieci giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrati le misure adottate.

Ai sensi dell'art. 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 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.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella