

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 febbraio 2016;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la Parte II, Titolo III e la Parte 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;

VISTO il proprio provvedimento del 16 settembre 2015 , con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo presso la sede del professionista ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 7 ottobre 2015, con il quale è stata deliberata l’adozione della misura cautelare, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## I. LA PARTE

**1. La società Techmania S.r.l. (Techmania)**, in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo, è stata costituita il 5 febbraio 2013 e ha quale oggetto sociale, tra le altre attività, il commercio all'ingrosso e al dettaglio, sia in sede fissa che mediate *e-commerce*, di prodotti informatici, elettronici, di telefonia o di comunicazione in genere. Il professionista opera attraverso il sito *web* individuato dal dominio *http://www.techmania.it/* che risulta, al momento, in fase di ristrutturazione.

Dalla visura camerale risulta che il fatturato del professionista, per l'anno 2013, ammonta ad €9.646.116,00.

**2. Altroconsumo**, in qualità di segnalante, è un'*associazione italiana di consumatori* senza fini di *lucro*, la prima e la più diffusa, con oltre 370.000 soci. Si pone come obiettivo l'informazione e la *tutela dei consumatori*, attraverso le sue numerose pubblicazioni, i servizi di consulenza e l'azione di *lobby* politica a difesa dell'interesse generale tanto a livello nazionale che internazionale. La sede nazionale è a Milano, ma vi sono anche rappresentanti regionali in Piemonte, Liguria, Lombardia, Veneto, Emilia-Romagna, Lazio, Trento, Bolzano, Campania, Calabria, Sicilia, Sardegna, Umbria, Puglia e Abruzzo.

## II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

**3.** Il procedimento concerne alcuni comportamenti posti in essere dal professionista nell'attività di vendita *on line*, tramite il proprio sito *web* *techmania.it*, di prodotti tecnologici, in particolare *smartphone*, *tablet*, *pc*, televisori, che - non risultando nella disponibilità del venditore - non venivano poi consegnati ai consumatori che li avevano acquistati. A tale condotta seguiva l'opposizione da parte del professionista ai consumatori acquirenti di ostacoli e difficoltà di varia natura prima in merito alla consegna dei beni nonché alla restituzione dell'importo pagato a seguito della risoluzione del contratto di acquisto.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

4. In ragione di un significativo flusso di segnalazioni dei consumatori che lamentavano la mancata consegna dei beni acquistati e il mancato rimborso degli importi pagati, in data 16 settembre 2015, è stato avviato il procedimento istruttorio PS10171, 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 condotte in violazione degli articoli 20, 24, 25, lettera d) e 61 del Codice del Consumo, con contestuale prospettazione dei motivi di gravità ed urgenza che potevano giustificare la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo<sup>1</sup>.

5. In data 22 settembre si sono svolti accertamenti ispettivi al fine di acquisire documentazione utile a provare l'esistenza delle condotte oggetto del procedimento presso le sedi del professionista.

6. Il professionista, dopo aver avuto accesso al fascicolo il 28 settembre 2015, in data 6 ottobre 2015 ha trasmesso una memoria difensiva.

7. Con provvedimento del 7 ottobre 2015 è stata disposta la sospensione della pratica relativa alla vendita di prodotti non disponibili e all'addebito dei costi sulla carta di credito di prodotti non realmente pronti per la consegna, ritenendo sussistenti i presupposti del *fumus boni iuris* e del *periculum in mora*.

8. In data 13 ottobre 2015 è stata trasmessa una segnalazione alla Procura della Repubblica di Salerno per la valutazione di eventuali profili di competenza.

9. In data 14 ottobre 2015, è stato acquisito agli atti del fascicolo lo *screenshot* della homepage di Techmania recante la dicitura "Sito sottoposto a sequestro preventivo dalla Guardia di Finanza di Eboli 2<sup>a</sup> nucleo operativo di Battipaglia (Sa) su delega dell'A.G. di Salerno nell'ambito del P.P. nr. 4253/15/21 R.G.N.R."

---

<sup>1</sup> Nei confronti dello stesso professionista, in data 28 gennaio 2015 si è concluso il procedimento PS9431 nel quale si accertava che aveva fornito informazioni non veritiere (e omissive) in merito all'effettiva disponibilità ed ai tempi di consegna dei prodotti offerti online e aveva ostacolato, attraverso condotte omissive e ostruzionistiche, l'esercizio di diritti contrattuali e l'eventuale interruzione del rapporto contrattuale.

**10.** In data 21 ottobre 2015, il professionista ha trasmesso una nota recante le misure assunte in ottemperanza al provvedimento di sospensione della pratica oggetto del procedimento.

**11.** In data 20 novembre 2015 è stata comunicata alla parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

**12.** In data 16 dicembre 2015 è stata trasmessa la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto poi il 19 gennaio 2016.

**13.** In data 21 dicembre 2015 il Tribunale di Salerno ha dichiarato il fallimento del professionista.

## ***2) Le evidenze acquisite***

**14.** Agli atti del fascicolo sono pervenuti nell'arco di pochi mesi (da giugno a dicembre 2015) più di 280 segnalazioni<sup>2</sup>, che lamentavano la mancata consegna dei beni acquistati sul sito Techmania.it, nonché il mancato rimborso di quanto pagato.

## ***3) L'accertamento ispettivo***

**15.** Nel corso dell'attività ispettiva svolta in data 22 settembre 2015, le rilevazioni svolte attraverso il *software* gestionale della parte hanno evidenziato l'ampiezza e la ricorrenza delle condotte oggetto di contestazione. Techmania infatti ha ricevuto, dal 1° gennaio 2015, **9045**<sup>3</sup> ordini. Rispetto a questi, soltanto **2.185**<sup>4</sup> consumatori hanno ottenuto quanto ordinato e pagato mentre **3.177**<sup>5</sup> clienti appartengono alla categoria di coloro che hanno proceduto al pagamento e non hanno ricevuto i prodotti richiesti e circa **3.683**<sup>6</sup> acquirenti hanno annullato l'ordine.

**16.** L'analisi dei documenti raccolti ha poi consentito di verificare l'andamento degli ordini nel periodo successivo all'apertura del presente procedimento.

---

<sup>2</sup> Il flusso delle segnalazioni, nonostante prima la chiusura del sito da parte dell'AG e poi la circostanza che il sito è attualmente off-line, è ancora in corso.

<sup>3</sup> Documento n.9947 del fascicolo ispettivo

<sup>4</sup> Documento n.9948 del fascicolo ispettivo

<sup>5</sup> Documento n.9950 del fascicolo ispettivo

<sup>6</sup> Documento n.9947 del fascicolo ispettivo

**17.** Dall'esame dei dati emerge nel mese di giugno un numero di annullamenti (739) superiore a quello degli ordini ricevuti (628)<sup>7</sup>, stesso dicasi per il mese di luglio (587 ordini e 665 annullamenti)<sup>8</sup>. Si registra un elevato numero di annullamenti (325) rispetto a quello degli ordini (658) anche nel mese di agosto, pur considerando la chiusura estiva dal 7 al 17<sup>9</sup>.

**18.** Peraltro la presenza di un alto tasso di inadempimento si ricava anche dai numerosi messaggi inviati dai Carabinieri di Battipaglia al professionista per ottenere informazioni in relazione a prodotti non consegnati<sup>10</sup>.

**19.** Di rilievo appaiono anche i rimborsi effettuati nei mesi che hanno preceduto l'accertamento ispettivo. Dalla documentazione raccolta è risultato che *Techmania*, a fronte dell'elevato numero di annullamenti sopra riportati, abbia pianificato, nel mese di settembre, un numero esiguo di rimborsi (15)<sup>11</sup>. Questi sono stati disposti sulla base di elementi che non hanno nulla a che vedere con l'ordine cronologico ma prendendo a riferimento altri indici quali la presenza di denuncia ai Carabinieri, la visita diretta del consumatore presso i locali di vendita, le segnalazioni da parte di associazioni di consumatori e infine la decisione discrezionale dell'amministratore.

#### ***4) Le argomentazioni difensive del professionista***

**20.** In data 5 ottobre 2015 Techmania ha trasmesso all'Autorità una memoria difensiva al fine di fornire elementi di valutazione rispetto alla sospensione provvisoria dell'attività ai sensi dell'art. 27 comma 3 del Codice del Consumo.

**21.** L'operatore preliminarmente ha affermato che i comportamenti segnalati all'Autorità non integrerebbero condotte commerciali scorrette anche in considerazione della circostanza che a partire dal mese di marzo le denunce risulterebbero essere decrescenti e la maggior parte di esse sarebbero riferibili a comportamenti posti in essere in un periodo precedente e quindi oggetto del procedimento precedentemente concluso.

**22.** Il professionista ha inoltre evidenziato che il miglioramento dell'apparato informativo predisposto per gli utenti del sito avrebbe consentito una migliore gestione dei reclami e, in particolare, del 50% di quelli trasmessi

---

<sup>7</sup> Documento n.34 del fascicolo ispettivo

<sup>8</sup> Documento n.35 del fascicolo ispettivo

<sup>9</sup> Documento n.36 del fascicolo ispettivo

<sup>10</sup> Documenti dal n. 9538 al n. 9577 e dal 9588 al 9642 del fascicolo ispettivo

<sup>11</sup> Documento n.48 del fascicolo ispettivo

anche all’Autorità che comunque ammonterebbe all’1% degli ordini ricevuti dall’inizio dell’anno.

**23.** Techmania ha segnalato che avrebbe recepito tutte le richieste dell’Autorità per quello che riguarda le informazioni che devono essere disponibili sul sito a beneficio dei consumatori.

**24.** Venendo poi all’oggetto del procedimento, la memoria enfatizza la circostanza che, in caso di ritardo, l’acquirente verrebbe tempestivamente informato grazie ad un evoluto sistema di *customer care* che tuttavia non consentirebbe agli operatori di disporre e quindi di fornire i dati legati ai rimborsi.

**25.** Rispetto al flusso continuo di segnalazioni trasmesse all’Autorità, il professionista ha affermato che: ”il procedimento PS9431, da un lato ha fornito la possibilità all’azienda di intervenire su più punti per migliorare la qualità del servizio offerto, dall’altro ha favorito un’inflazione della pratica della segnalazione all’Autorità, spesso utilizzata dal consumatore nel tentativo di avere una corsia preferenziale nella risoluzione della propria insoddisfazione nell’esperienza d’acquisto”.

**26.** Successivamente in data 21 ottobre 2015, a seguito della notifica del provvedimento di sospensione provvisoria, l’operatore ha comunicato di aver provveduto a rimuovere dalla vendita del sito *on line* i prodotti non disponibili fisicamente in magazzino, inibendo la possibilità di acquisto. Sul sito *on line*, secondo quanto affermato da Techmania, sarebbe possibile acquistare esclusivamente prodotti fisicamente disponibili in magazzino o presso le logistiche collegate alla società.

**27.** Il professionista non ha invece fornito alcun riscontro dopo aver ricevuto la comunicazione di fissazione del termine di conclusione della fase istruttoria.

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

**28.** Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo internet, in data 16 dicembre 2015 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**29.** Con parere pervenuto in data 19 gennaio 2016, l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha limitato le proprie valutazioni all’attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica

commerciale a incidere e amplificare l'eventuale scorrettezza della medesima pratica. Su tale premessa, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che il consumatore, indotto alla consultazione diretta del sito internet per ottenere informazioni potrebbe poi concretamente fruire delle prestazioni del professionista, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*.

**30.** Pertanto, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 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.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**31.** L'istruttoria in esame 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 la consegna dei beni acquistati, corrispondenti a quelli oggetto di promozione e di offerta.

**32.** Le evidenze raccolte nel corso dell'istruttoria fanno emergere con chiarezza che le condotte del professionista risultano connotate da un alto tasso di scorrettezza nei confronti dei consumatori che basano la loro scelta commerciale, oltre che sul prezzo, anche sulla presentazione del prodotto prescelto come disponibile e pertanto consegnabile attraverso la semplice spedizione.

**33.** In realtà, nella stragrande maggioranza dei casi, non ricevono il prodotto acquistato diventando vittime dello schema commerciale di Techmania volto ad offrire beni che non sono in realtà disponibili e che neppure tenta di procurarsi attraverso la rete di grossisti a cui saltuariamente si rivolge, al fine di incamerare indebitamente l'importo versato dai consumatori quale prezzo di acquisto dei beni.

**34.** Aggressiva appare inoltre la condotta successivamente adottata nei confronti degli stessi compratori che, a fronte del ritardo nella consegna e poi del sostanziale inadempimento, iniziano un'estenuante serie di contatti con le strutture di customer care che procede a fornire risposte dilatorie ed inconcludenti in modo da scoraggiare i consumatori insoddisfatti e da farli

desistere dal reiterare le legittime richieste di notizie in merito a quanto ordinato.

**35.** L'indebita coercizione si manifesta anche nella fase finale del rapporto nella quale il consumatore, avendo perso la speranza di ricevere il bene, si vede costretto a risolvere il rapporto chiedendo il rimborso di quanto pagato. A questo punto Techmania oppone ostacoli di ogni tipo, non restituendo tempestivamente quanto pagato e limitando la restituzione a soggetti che hanno evidenziato una particolare capacità di reazione (ad esempio attraverso la denuncia ai Carabinieri, la visita diretta del consumatore presso i locali di vendita, le segnalazioni da parte di associazioni di consumatori<sup>12</sup>).

**36.** Si tratta di condotte parti di una pratica commerciale scorretta aggressiva ai sensi degli articoli 20, 24, 25, lettera *d*), in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea, mediante indicazioni fuorvianti e condotte ostruzionistiche, a condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione all'acquisto di prodotti e al conseguente impedimento relativo all'esercizio di diritti contrattuali. Le condotte poste in essere dal professionista risultano, altresì, in violazione dell'art. 61 del Codice del Consumo.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**37.** Ai sensi dell'art. 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.

**38.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

**39.** Con riguardo alla pratica commerciale, nel valutare la gravità della violazione si tiene conto i) dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori, ii) della dimensione del professionista, il quale risulta operare da diversi anni nella promozione e

---

<sup>12</sup> Cfr. punto 20

vendita online di prodotti e presenta un fatturato, nel 2013, che ammonta ad € 9.646.116 e che al momento attuale è stato dichiarato fallito; iii) le specificità del settore dell'e-commerce, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista; iv) ed il mezzo impiegato per veicolare contenuti informativi, ossia il sito internet aziendale del professionista, strumento suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori, come confermato anche dall'Agcom nel proprio parere.

**40.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta essere quanto meno dalla seconda metà del mese di giugno 2015 ed è cessata a seguito del provvedimento cautelare dell'Autorità giudiziaria dell'ottobre 2015. Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile società Techmania S.p.A. nella misura di €300.000 €(trecentomila euro).

**41.** Dal momento che, nel caso di specie, sussiste la circostanza aggravante della recidiva in quanto Techmania risulta già destinataria di altro provvedimento adottato dall'Autorità in applicazione delle disposizioni del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette<sup>13</sup>, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 400.000 €(quattrocentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera *d*) e 61 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea, mediante indicazioni fuorvianti e condotte omissive od ostruzionistiche, a condizionare indebitamente il consumatore medio in relazione all'esercizio di diritti contrattuali;

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere dalla società Techmania S.r.l., costituisce, per

---

<sup>13</sup> Cfr. delibera n.25297 del 28 gennaio 2015 in bollettino n. 4/2015

le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 24, 25, lettera *d*) e 61 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Techmania S.r.l., relativamente alla pratica contestata, una sanzione amministrativa pecuniaria di 400.000 € (quattrocentomila euro);

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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'art. 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 di copia del modello 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'art. 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'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*