

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 dicembre 2015;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo III, Capo I, 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;

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 PS10195 del 18 novembre 2015, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 24, 25, lettera d), 49 e 61 del Codice del Consumo.

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Sulla base delle segnalazioni pervenute in Autorità, a partire dal mese di giugno 2015, e di alcune informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, la società Mobile Store S.r.l. (di seguito, il professionista) avrebbe in essere una pratica commerciale scorretta consistente nell'opporre difficoltà di varia natura ai consumatori, rispetto all'esercizio di taluni diritti contrattuali. Emergerebbe infatti che il professionista, a fronte di un rilevante numero di transazioni concluse, spesso non abbia consegnato i prodotti ordinati sul sito <http://www.phoneshopping.it> e non abbia dato seguito a numerosi solleciti e richieste, prima di adempimento e poi di rimborso, dei consumatori, i quali raramente sarebbero riusciti ad ottenere l'adempimento dell'obbligazione o il rimborso del prezzo pagato.

2. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 18 novembre 2015 è stato avviato il procedimento istruttorio PS10195, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, e dell'art. 6 del Regolamento, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 24, 25, lettera *d*), 49 e 61 del Codice del Consumo.

3. Contestualmente alla comunicazione di avvio, il professionista è stato invitato, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 10 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 data 24 novembre 2015 sono stati svolti accertamenti ispettivi presso le sedi del professionista.

5. Dai dati acquisiti, risulta che il professionista ha iniziato l'attività di vendita *on-line* il 13 febbraio 2015 ed ha ricevuto 2.292 richieste d'ordini. Di questi, 410 acquirenti hanno ottenuto la merce richiesta e pagata, mentre 1465 consumatori (pari circa al 63%) appartengono alla categoria di coloro che hanno proceduto al pagamento e non hanno ricevuto la merce ordinata. Infine 417 posizioni si riferiscono a compratori che, pur avendo effettuato l'ordine non hanno poi proceduto al pagamento.

Con riferimento a coloro che non hanno ricevuto la merce, si evidenzia, inoltre, che 941 acquirenti hanno annullato l'ordine e di questi circa 121

sono stati regolarmente rimborsati.

6. Le evidenze ricavate in sede ispettiva hanno pertanto confermato il contenuto delle segnalazioni pervenute in Autorità, ovvero che il professionista ha proposto in vendita, attraverso il proprio sito *web*, alcuni prodotti indicati come disponibili, impegnandosi ad inviarli entro un determinato termine, mentre in realtà il professionista procedeva all'acquisto dei beni successivamente all'ordine del consumatore.

7. Dai documenti ispettivi risulta che nella pluralità dei casi il professionista giustificava il ritardo nella consegna a generiche difficoltà, 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 circa la consegna e quindi la restituzione di quanto pagato.

II. MEMORIE DELLE PARTI

8. In data 9 dicembre 2015 il professionista 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.

9. Dopo aver fornito le informazioni richieste in sede di avvio, ed evidenziato che le difficoltà aziendali sarebbero derivate dal rapporto di collaborazione con la società WDR Group S.r.l.s. incaricata di gestire la pubblicità e la piattaforma di vendita (introduzione dei nuovi prodotti, controllo dei prezzi di vendita e di mercato), il professionista ha sottolineato che il ritardo nella spedizione dei prodotti era dovuto principalmente alle difficoltà di reperimento della merce a prezzi compatibili con il suo margine.

10. L'operatore ha inoltre evidenziato di aver provveduto, per quanto concerne la sospensione dell'attività, bloccando la piattaforma Phoneshopping e indicando che non avrebbe più accettato ordini.

11. Dalle rilevazioni effettuate d'ufficio, il 10 dicembre 2015, risulta tuttavia che, nonostante la presenza della scritta sulla *homepage* "*il sito non accetta nuovi ordini*", è ancora possibile procedere alla selezione degli articoli e successivamente accedere alla procedura che consente l'acquisto dei beni in questione.

III. VALUTAZIONI

12. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* la pratica commerciale descritta, in violazione delle norme del Codice del Consumo.

13. La pratica in questione risulta in contrasto con le disposizioni di cui agli articoli 20, 24 e 25, lettera *d*), 49 e 61 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; nonché in ragione della possibile violazione dei diritti dei consumatori nei contratti.

14. Come emerge dalle segnalazioni e dalle risultanze ispettive, il comportamento del professionista è connotato da una particolare gravità stante il fatto che lo stesso procede alla vendita di prodotti di cui, non solo non ha la disponibilità al momento della transazione, ma che non procede ad ordinare e a spedire ai consumatori in tempi ragionevoli.

15. Il numero ridotto di ordini evasi rispetto a quelli ricevuti, nonché l'elevatissimo numero di ordini annullati dai consumatori – evidentemente indotti in tal senso dopo aver perso ogni speranza di ricevere il prodotto acquistato, mette in serio dubbio la natura stessa dell'attività del professionista di commercio *on-line*.

È evidente che percentuali così alte di ordini annullati (cfr. punto 5) appaiono significative di un fortissimo deficit organizzativo e gestionale, ben superiore a qualsiasi fisiologica e contingente difficoltà di approvvigionamento, incompatibile con l'offerta ai consumatori di beni di consumo e con le iniziative promozionali che il professionista svolge per accreditarsi presso i consumatori.

16. Corollario di ciò sono le condotte poste in essere per il rimborso delle somme pagate dai consumatori. Gli atti evidenziano in primo luogo il numero ridotto di consumatori che riescono a ricevere le somme versate al momento dell'acquisto, specialmente negli ultimi mesi.

17. Anche sotto tale profilo, risulta l'assoluta incompatibilità delle condotte del professionista in esame con una regolare attività di commercio *on-line*, in quanto il rimborso delle somme pagate al momento dell'annullamento degli ordini dovrebbe automaticamente ed immediatamente discendere dal mancato rispetto della consegna dei beni ordinati e pagati.

18. Agli atti vi sono innumerevoli evidenze di ritardi, di lungaggini, di

risposte standard, evasive ed elusive fornite dal professionista ai consumatori per ostacolare l'attività di recupero delle somme illegittimamente trattenute dal professionista.

19. Tali elementi sono evidentemente parte di una chiara strategia del professionista, che continua ad attirare i consumatori con offerte di prodotti a prezzi estremamente convenienti. Essi procedono all'acquisto e al pagamento immediato dei corrispettivi ma successivamente lo stesso professionista non procede a procurarsi i prodotti e trattiene artificiosamente le somme versate prima tergiversando sui ritardi nella spedizione dei prodotti e poi, a fronte dell'annullamento degli ordini, ritardando ed ostacolando la restituzione degli importi.

20. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che la condotta sopra descritta è caratterizzata da un elevato grado di offensività in quanto il sito <http://www.phoneshopping.it>, nonostante il professionista abbia dichiarato di non accettare più ordini - inserendo un'apposita dicitura nella *homepage* - risulta ancora attivo, come da rilevazioni effettuate il 10 dicembre 2015 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 - prodotti di elettronica a prezzi particolarmente appetibili - a raggiungere un elevato numero di consumatori che potrebbero decidere di acquistare i prodotti e procedere al contestuale pagamento del prezzo, senza riuscire a ricevere la merce acquistata e successivamente non poter recuperare gli importi pagati.

21. Alla luce di tutto quanto sopra, tenuto conto dell'attualità della condotta provata dall'ininterrotto flusso di segnalazioni e dalle evidenze ispettive, il sito *internet* in esame risulta omissivo e idoneo ad indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non prenderebbero, quale quella di effettuare acquisti per prodotti non disponibili, con la conseguenza di pagare un importo per prodotti che vengono raramente consegnati e per i quali risulta particolarmente difficile e complesso il recupero degli importi pagati.

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 la pratica commerciale sopra descritta continui ad essere posta 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 il professionista, entro tre giorni dalla comunicazione del presente provvedimento:

- a) sospenda ogni attività diretta alla vendita, attraverso il sito *internet* <http://www.phoneshopping.it>, di prodotti non disponibili nonché l'addebito anticipato di corrispettivi per prodotti che non risultino in giacenza nei magazzini del professionista o comunque 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 illustrate 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 ai sensi dell'art. 19 del Regolamento 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