

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 agosto 2015;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, 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, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 5 giugno 2014, successivamente sostituito dal “*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, Nuovo Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 27 aprile 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;

## **I. LE PARTI**

1. La società MOONLOOKER S.r.l. (MOONLOOKER), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo ha quale oggetto sociale l'attività di riparazione e manutenzione di computer e

periferiche. Essa risulta essere attiva, in particolare, nel commercio *on line* di materiale informatico e vari accessori e risulta operare attraverso il sito *web* individuato dal dominio *www.moonlooker.com*. Si evidenzia che il suddetto sito è tuttora operante. Dalla ultime evidenze contabili disponibili (2013) risulta che Moonlooker presenta una perdita di esercizio.

**2. L'ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI INDIPENDENTI A.E.C.I.** (Associazione Europea Consumatori Indipendenti) nasce nel marzo 2003 con l'obiettivo esclusivo di difendere e informare il consumatore. L'associazione opera a livello nazionale ed è radicata nel territorio grazie alle sedi regionali e provinciali in forma individuale (attraverso gli sportelli locali) o in forma collettiva (rapporti con Istituzioni, Enti locali, grandi società di servizi).

## **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

**3.** Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal professionista nell'attività di vendita *on line* tramite il proprio sito *web* *www.moonlooker.com*, consistenti nelle seguenti pratiche commerciali: 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.

**4.** Con riferimento alla pratica A), nel periodo compreso tra luglio 2014 e maggio 2015 sono pervenute all'Autorità 65 segnalazioni, con le quali i consumatori denunciavano di aver concluso *on line* contratti di vendita con il professionista, ma di non aver ricevuto la merce acquistata, nonché il mancato rimborso del prezzo pagato. In particolare, attraverso il proprio sito *web*, l'operatore avrebbe proposto in vendita alcuni prodotti indicandoli come disponibili ovvero impegnandosi ad inviarli entro un determinato termine, senza procedere successivamente alla consegna o consegnandoli con significativi ritardi.

**5.** In alcuni 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 procedere in tal senso.

Alcuni consumatori in particolare evidenziano che, dopo aver ordinato prodotti che risultavano in magazzino, il professionista avrebbe dichiarato

improvvisamente che non erano più disponibili con la precisazione che, in caso di recesso, avrebbe trattenuto il 20% del prezzo pagato<sup>1</sup>. In un altro caso il segnalante avrebbe ottenuto la consegna parziale di quanto ordinato e pagato soltanto a seguito di reiterati solleciti a fronte dei quali avrebbe ricevuto risposte evasive e continui rinvii<sup>2</sup>. Un altro segnalante evidenzia che avrebbe proceduto all'acquisto di tre prodotti elettronici sul presupposto che fossero disponibili, ma solo dopo reiterate richieste sarebbe riuscito ad ottenere una parziale consegna di quanto acquistato<sup>3</sup>.

**6.** Con riferimento alla pratica B) dalle segnalazioni pervenute il professionista ha tenuto un comportamento dilatorio e fuorviante in relazione alla mancata spedizione, rassicurando i vari consumatori anche circa la possibilità di ottenere, in alternativa, il rimborso del prezzo pagato; circostanze che, in realtà, non si sarebbero poi verificate.

**7.** I segnalanti riferiscono di aver incontrato difficoltà a contattare il professionista sia attraverso il telefono che attraverso i canali telematici. Un consumatore, ad esempio, lamenta di essere stato costretto a intrattenere un copioso scambio di mail con il professionista in merito ad un ordine di un prodotto che risultava disponibile e che solo dopo 10 messaggi di posta elettronica, il servizio clienti della società eccepiva che il tono del consumatore rispetto alla mancata consegna sarebbe stato “del tutto esagerato” e che “nel caso di un guasto con perdita dei dati relativi all'ordine Moonlooker non sarebbe stata responsabile”<sup>4</sup>.

**8.** I consumatori riferiscono, inoltre, di non aver ottenuto la restituzione del prezzo pagato a fronte della mancata consegna dei prodotti ordinati. In particolare un acquirente<sup>5</sup>, dopo numerosi solleciti, avrebbe proposto querela presso la questura di Lecco informandone il professionista. A tale comunicazione, il rappresentante della società reagiva ostentando sicurezza e affermando che non sarebbe successo nulla.

**9.** Un altro acquirente riferisce che, dopo aver proceduto all'acquisto di prodotti informatici la cui consegna era prevista in 3-4 giorni, il termine pubblicato sul sito sarebbe improvvisamente cambiato in 17-18 giorni. A seguito di tale modifica il consumatore avrebbe chiesto il rimborso provocando la reazione ostile del professionista che avrebbe disattivato il suo

---

<sup>1</sup> Segnalazione del 15 settembre 2014 prot.43819 e segnalazione del 26 febbraio 2015 prot.19828.

<sup>2</sup> Segnalazione del 4 novembre 2014 prot.51561.

<sup>3</sup> Segnalazione del 26 febbraio 2015 prot. 19869.

<sup>4</sup> Segnalazione del 23 gennaio 2015 prot.13181.

<sup>5</sup> Segnalazione del 28 novembre 2014 prot.55950.

account<sup>6</sup>.

**10.** A seguito di un recesso il professionista avrebbe comunicato all'acquirente che il ritardo nella restituzione del prezzo era da imputare ad una riorganizzazione aziendale decisa proprio per migliorare i processi destinati alla consegna ed alla restituzione delle somme in caso di recesso<sup>7</sup>.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

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

**11.** In relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 13 marzo 2015 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS9819. In tale sede è stata ipotizzata, per ciascuna delle condotte descritte al precedente punto II, l'integrazione di altrettante pratiche commerciali scorrette. Nello specifico è stata contestata:

- quanto alla pratica A), la violazione delle disposizioni di cui agli articoli 20, 21, comma 1, lettera *b*), 22, comma 1 e 23, lettera *e*) del Codice del Consumo;

- quanto alla pratica B), la violazione delle disposizioni di cui agli articoli 20, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo.

Nella stessa sede, il professionista è stato invitato a fornire alcuni dati e informazioni concernenti l'attività di commercio *on line* esercitata e gli ordini ricevuti attraverso tale canale, con particolare riguardo agli ordini rimasti totalmente o parzialmente inevasi.

**12.** Con provvedimento del 22 aprile 2015, ritenendo sussistenti i presupposti del *fumus boni iuris* e del *periculum in mora*, l'Autorità ha disposto la sospensione della pratica relativa alla vendita di prodotti non disponibili nonché all'addebito sulla carta di credito dei costi di prodotti non realmente pronti per la consegna.

**13.** Il professionista ha avuto accesso al fascicolo il 27 aprile 2015 e ha risposto alla richiesta di informazioni con nota del 4 maggio 2015 fornendo i dati richiesti in sede di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio.

**14.** In data 6 maggio 2015, il professionista ha comunicato di aver rimosso dal sito le offerte di articoli non disponibili nel magazzino in ottemperanza a quanto previsto dal provvedimento di sospensione provvisoria citato in epigrafe.

---

<sup>6</sup> Segnalazione del 7 gennaio 2015 prot. 10241.

<sup>7</sup> Segnalazione del 21 gennaio 2015 prot.12757.

**15.** Il 1° giugno 2015 è stata comunicata alla parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

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

**16.** Moonlooker, nella risposta alla richiesta di informazioni contenuta nell'avvio, non ha fornito chiarimenti idonei a superare le censure ivi ipotizzate, limitandosi ad evidenziare che l'attività di vendita *on line* è iniziata nel mese di febbraio 2014. Nella risposta alla richiesta di informazioni, il professionista chiariva altresì il proprio modello di business, orientato prevalentemente all'acquisizione dei beni solo dopo la conferma d'ordine ed il pagamento effettuato dai consumatori.

**17.** Il professionista ha inoltre precisato che nel periodo gennaio 2014-febbraio 2015 ha ricevuto [3.500-5.000]\* ordini. Di questi [1.200-1.500] non sono stati evasi a seguito di richiesta di annullamento/recesso da parte dei consumatori.

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

**18.** Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo internet, in data 23 giugno 2015 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**19.** Con parere pervenuto in data 23 luglio 2015, 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: (i) 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; (ii) le segnalazioni sono convergenti nell'affermare che, al momento dell'invio dell'ordine, il prodotto scelto era dichiarato disponibile sul sito internet del

---

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

professionista *www.moonlooker.com*.

**20.** 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**

### *Osservazioni preliminari*

**21.** 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 offrire all’utente, in modo chiaro e comprensibile, nella fase prodromica alla scelta d’acquisto, un quadro informativo quanto più possibile preciso ed esauriente rispetto alle caratteristiche essenziali dei prodotti venduti e alle modalità di esecuzione del relativo regolamento contrattuale, al fine di consentire al consumatore la verifica della convenienza della transazione e della conformità dei beni/servizi forniti alle dichiarazioni del professionista. Peraltro, considerate le caratteristiche e l’articolazione del mezzo Internet, un maggior dettaglio nell’offrire informazioni complete ed esaurienti, in modo chiaro e comprensibile, sin dal primo contatto con il consumatore, rispetto ad una transazione commerciale tradizionale, non comporta alcun maggior aggravio per il professionista<sup>8</sup>

**22.** Nel settore dell’e-commerce gli obblighi informativi in capo al professionista permangono, sebbene con valenza diversa, anche a seguito dell’inoltro di un ordine: nella fase di esecuzione del rapporto di consumo rilevano, infatti, non solo la rapida esecuzione di una transazione ma anche la divulgazione di informazioni corrette sullo stato effettivo e sugli sviluppi concreti di un ordine di acquisto. E ciò anche perché, attesa l’elevata concorrenza nell’e-commerce, se prontamente e adeguatamente informato sull’eventuale impossibilità di evadere l’ordine alle condizioni prospettate, il consumatore può sostituire agevolmente il professionista inadempiente con un suo diretto competitor.

---

<sup>8</sup> Cfr. PS/9192 Marco Polo Expert – Vendite On line.

## ***Le pratiche commerciali di cui alle lettera A) e B) del punto II***

**23.** Le condotte descritte alle lettere A) e B) del punto II del presente provvedimento integrano due pratiche commerciali distinte, in ragione della rispettiva autonomia strutturale derivante sia dalla diversa fase del rapporto di consumo cui ineriscono, sia dalle differenti modalità con le quali si concretizza l'influenza sul normale processo di formazione della volontà del consumatore, sia, infine, dalle specifiche finalità perseguite.

### ***A) Informazioni relative alla disponibilità dei prodotti ed ai tempi di consegna***

**24.** Le osservazioni preliminari inducono a ritenere che le condotte di MOONLOOKER relative alla promozione e vendita di prodotti sul sito non siano conformi al livello di diligenza professionale imposto dalle specificità dell'e-commerce e dal pertinente dettato normativo, bensì idonee a integrare una violazione delle norme a tutela del consumatore in materia di pratiche scorrette.

**25.** Si osserva infatti che, nella fase prodromica alla scelta d'acquisto, la comunicazione ai potenziali consumatori acquirenti sull'immediata disponibilità e sugli effettivi tempi di consegna dei prodotti offerti sul Sito si è rivelata in molti casi falsa e ingannevole. Ciò in quanto, ancorché nel primo contatto con il consumatore che si connette al sito per effettuare un acquisto sono fornite informazioni in merito alla disponibilità dei prodotti e ai tempi di consegna, le evidenze istruttorie hanno dimostrato che il professionista promuove come immediatamente disponibile anche merce che tale non è.

**26.** E invero, dalle segnalazioni ricevute, dalle informazioni fornite e dal modello di business adottato dallo stesso professionista, risulta che i prodotti in offerta e acquistati dai consumatori non erano effettivamente nella disponibilità del professionista che procedeva ad acquistarli solo dopo aver ricevuto l'ordine da parte dei consumatori.

**27.** Le informazioni diffuse sul Sito da parte del professionista, relative all'immediata disponibilità e agli effettivi tempi di consegna dei prodotti offerti *on line*, risultano idonee a indurre in errore i consumatori, che si determinano all'acquisto degli stessi prodotti proprio in ragione delle informazioni trasmesse nel primo contatto sul Sito, spingendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

**28.** Il numero di operazioni non andate a buon fine [1.200-1.500] appare

significativo sia in assoluto, ove si tenga conto dell'arco temporale interessato, sia, soprattutto, in considerazione del fatto che è consentito supporre che le segnalazioni siano rappresentative solo di una parte dei casi di mancata consegna.

**29.** In relazione a quanto esposto dai segnalanti che lamentano di non avere ricevuto la merce, anche a distanza di mesi dalla conclusione del contratto e dal pagamento del prezzo, si rileva che agli atti del fascicolo istruttorio vi sono vari documenti, allegati ad una serie di segnalazioni, da cui si evince con chiara evidenza il comportamento tenuto dal professionista nei confronti dei consumatori acquirenti. In particolare, deve escludersi che il fenomeno in considerazione possa essere ricondotto a circostanze contingenti ed accidentali, evidenziando, piuttosto, da parte del professionista, l'assoluta consapevolezza di non essere in grado di adempiere alle obbligazioni assunte e di non aver sufficientemente chiarito di non disporre direttamente dei prodotti venduti ma di doverli acquistare, ponendo in essere lo schema del *c.d. dropshipping*.

**30.** In particolare, proprio con riferimento a questo modello di business, la mancanza di magazzino che caratterizza tale modalità di organizzazione rileva, oltre che sotto il profilo dell'ingannevolezza delle indicazioni sulla disponibilità dei beni offerti in vendita, anche in termini di completezza delle informazioni fornite al consumatore. Infatti, la circostanza che il professionista si attivi per procurarsi il bene soltanto dopo aver ricevuto l'ordine assume uno specifico rilievo ai fini della consapevolezza delle decisioni del consumatore medio il quale, ove correttamente ed esaustivamente informato sul punto, potrebbe optare per una diversa scelta commerciale.

**31.** In relazione a quanto sopra, la condotta del professionista risulta non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile nel caso di specie, considerato che l'esercizio di un'attività come quella svolta da MOONLOOKER, nella quale il contratto di compravendita viene concluso a distanza e l'invio del prodotto non è contestuale al pagamento del prezzo, impone, in base ai principi di buona fede e correttezza, di assicurare ai consumatori un'informazione completa e veritiera in merito alla reale disponibilità dei prodotti offerti, alle concrete possibilità di ottenerne la consegna e agli effettivi tempi della stessa.

**32.** Per quanto precede, la pratica commerciale *sub A)* deve ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lettera *b)*, 22, comma 1, del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e

idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'effettiva disponibilità dei prodotti offerti, alle concrete possibilità di ottenerne la consegna e agli effettivi tempi della stessa.

### ***B) Ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali***

**33.** Dalle evidenze istruttorie è emerso che numerosi consumatori hanno incontrato difficoltà di vario genere a mettersi in contatto con il professionista, a ricevere informazioni veritiere circa le concrete modalità di consegna dei beni acquistati, ovvero di rimborso del prezzo pagato. Anche in presenza di ripetute sollecitazioni, dalle evidenze agli atti emerge la prospettazione da parte del professionista di giustificazioni "standard" e reiterate. Tali condotte risultano in grado di ostacolare e/o ritardare l'esercizio di diritti da parte dei consumatori, i quali proprio in ragione di tale comportamento possono essere stati indotti a non adottare o rinviare iniziative più incisive a tutela dei propri interessi.

**34.** L'omessa restituzione del prezzo a seguito della mancata consegna dei prodotti da parte del professionista costituisce, nel caso di specie, uno dei principali ostacoli all'esercizio di diritti nascenti dal rapporto di consumo. La scorrettezza della pratica appare ulteriormente rafforzata dal comportamento che il professionista ha tenuto in alcune occasioni nelle quali, anziché procedere tempestivamente e di propria iniziativa a rimborsare le somme percepite, ha invitato il consumatore ad attendere un ulteriore periodo, offrendo garanzie sull'imminente consegna.

**35.** Anche con riguardo a tale pratica, pertanto, sussiste un rilevante deficit di diligenza professionale, atteso che i principi di correttezza e buona fede impongono, in particolare nelle ipotesi di vendita a distanza e, ancor più, nel caso in cui l'addebito del prezzo sia preventivo rispetto alla consegna dei prodotti, di soddisfare l'essenziale interesse del consumatore alla restituzione del prezzo pagato per la merce non ricevuta.

**36.** Per quanto precede, la pratica commerciale *sub B)* deve ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera *d)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante indicazioni fuorvianti e condotte omissive od ostruzionistiche, a condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione all'esercizio di diritti contrattuali.

## 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 caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

**39.** 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.

**40.** Con riguardo alla pratica commerciale *sub A*), nel valutare la gravità della violazione, si tiene conto: *i*) della pluralità dei profili di ingannevolezza accertati; *ii*) della modalità di diffusione dell'offerta attraverso internet *ii*); dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante per i consumatori.

**41.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere quanto meno tra luglio 2014 e maggio 2015.

**42.** Sulla base di tali elementi si ritiene congruo determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a MOONLOOKER nella misura di 60.000 € (sessantamila euro).

**43.** Infine, in considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita<sup>9</sup>, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a MOONLOOKER nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

**44.** Rispetto alle condotte descritte al punto II, lettera B), nel valutare la gravità della violazione si tiene conto dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori.

---

<sup>9</sup> bilancio disponibile al 31 dicembre 2013.

**45.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere quanto meno tra luglio 2014 e maggio 2015.

**46.** Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a MOONLOOKER nella misura di 60.000 € (sessantamila euro).

**47.** In considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita<sup>10</sup>, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a MOONLOOKER nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

**48.** Per quanto attiene alle misure apportate da MOONLOOKER nel corso del procedimento, per le condotte *sub A*) e *sub B*), si osserva che le stesse risultano prive di rilievo in quanto sono adottate a seguito e in ottemperanza al provvedimento cautelare del 22 aprile 2015<sup>11</sup>.

CONSIDERATO che l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nel parere espresso ha rilevato che lo strumento utilizzato per diffondere la pratica commerciale *sub lettera A*) (Internet) oggetto del procedimento è idoneo a realizzare ed amplificare significativamente l'attuazione della medesima pratica;

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub A*) risulta scorretta ai sensi degli articoli 20 e 21, comma 1, lettera *b*) e 22, comma 1, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea, mediante la diffusione di informazioni ingannevoli circa la disponibilità dei prodotti ed i tempi di consegna, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione all'effettiva disponibilità dei prodotti offerti, alle concrete possibilità di ottenerne la consegna ed agli effettivi tempi della stessa;

RITENUTO, altresì, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub B*) risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea, mediante indicazioni fuorvianti e condotte omissive od

---

<sup>10</sup> Cfr. nota precedente.

<sup>11</sup> Cfr. par.14

ostruzionistiche, a condizionare indebitamente il consumatore medio in relazione all'esercizio di diritti contrattuali;

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A) del presente provvedimento, posta in essere dalla società MOONLOOKER S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20 e 21, comma 1, lettera *b*) e 22, comma 1, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera B) del presente provvedimento, posta in essere dalla società MOONLOOKER S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alla società MOONLOOKER S.r.l., relativamente alla pratica A), una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro);

d) di irrogare alla società MOONLOOKER S.r.l., relativamente alla pratica B), una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro).

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere c) e d) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato 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 verrà 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 f.f.

*Salvatore Rebecchini*