

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 agosto 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, 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 10 marzo 2015, con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede di Il Mercato dell’Affare di Kuzniarz Przemyslaw Ryszard;

VISTO il proprio provvedimento n. 25457 del 30 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. LA PARTE

1. Il Sig. Kuzniarz Przemyslaw Ryszard, titolare dell'impresa individuale Il Mercato dell'Affare di Kuzniarz Przemyslaw Ryszard (di seguito, anche "MDA") in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. L'impresa opera nel commercio al dettaglio di elettrodomestici, apparecchi elettronici e accessori, anche mediante il sito internet www.ilmercatodellaffare.com (di seguito, anche il "Sito").

In particolare, MDA promuove e vende prodotti ritirati dalle esposizioni e reinscatolati con imballi originali e accessori di serie per poi essere rimessi sul mercato a prezzi ribassati una volta collaudati (prodotti cd. *refurbished*).

Nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013 MDA ha realizzato un fatturato di 2.338.364,35 euro¹.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

2. Il procedimento concerne la presunta scorrettezza di condotte poste in essere da MDA nella promozione e vendita di prodotti *refurbished* tramite il Sito.

3. Il procedimento prende origine da informazioni acquisite d'ufficio e dalle segnalazioni di svariati consumatori con le quali essi denunciavano che, pur avendo acquistato prodotti *refurbished* presentati come immediatamente disponibili sul Sito, versato in anticipo il relativo corrispettivo e ricevuto la conferma dell'ordine, MDA gli comunicava successivamente l'impossibilità di evadere l'ordine in ragione dell'indisponibilità degli stessi prodotti². I segnalanti lamentavano inoltre ritardi significativi nella consegna dei prodotti nonché la mancata o ritardata restituzione delle somme versate all'atto dell'acquisto dei prodotti *refurbished* rivelatisi poi indisponibili.

4. Ciò premesso, le pratiche oggetto del presente procedimento sono le seguenti:

A) **DIFFUSIONE DI INFORMAZIONI NON VERITIERE E OMISSIONE DI DATI**

¹ Cfr. Doc. 56 dell'indice del fascicolo.

² In molti casi la comunicazione dell'impossibilità di evadere l'ordine era stata effettuata da MDA solo dopo le ripetute richieste di informazioni dei consumatori su stato e sviluppi delle transazioni; e, talvolta, i prodotti acquistati dai consumatori risultavano ancora disponibili sul Sito. I segnalanti riportavano anche l'impossibilità o comunque la difficoltà di contattare MDA, anche dopo numerosi tentativi, nei modi indicati (e-mail e numero telefonico), nonché la divulgazione di informazioni false, ambigue e contraddittorie, da parte del servizio assistenza, sullo stato e sugli sviluppi delle transazioni.

RILEVANTI CIRCA LA DISPONIBILITÀ E I TEMPI DI CONSEGNA DEI PRODOTTI OFFERTI SUL SITO

5. MDA ha promosso e venduto prodotti *refurbished* sul Sito, indicandone la disponibilità immediata e i tempi di consegna, salvo poi ometterne o ritardarne notevolmente la consegna, nonostante l'avvenuto pagamento da parte dei consumatori all'atto dell'ordine.

6. Nello specifico, dal materiale acquisito è emerso che nella prima schermata del Sito in cui sono descritti i prodotti offerti, a fianco all'immagine dell'articolo selezionato, compaiono sia la dicitura "Disponibilità: Sì" che la dicitura sui tempi di consegna (generalmente, "consegna entro 12/15 giorni lavorativi")³.

SAMSUNG UE55ES7000 55" SMART TV 3D
FULL HD SERIE 7 REFURBISHED + SCONTO

[Scopri le caratteristiche](#)

Disponibilità: Sì
CONSEGNA ENTRO 12 / 15 GIORNI LAVORATIVI

€ 949,00

anziché € 2.499,00

+ SPESE DI SPEZIONE

-62%



Qtà: 1

Aggiungi al carrello

+ [Aggiungi alla Wishlist](#)

Cos'è il
Refurbished

[Guarda il video](#)

7. Il consumatore, dopo aver selezionato il prodotto *refurbished* asseritamente disponibile e compilato i vari campi obbligatori, procede a versare il relativo corrispettivo (con bonifico bancario, ricarica Poste pay, Carta di credito o Finanziamento) per finalizzare la transazione e, completata la procedura d'acquisto, riceve una e-mail di conferma dell'ordinativo eseguito.

8. Senonché, in numerosi casi, i consumatori, nonostante l'e-mail di conferma del loro ordinativo, non hanno ricevuto il prodotto acquistato nei termini indicati nella scheda prodotto riportata sul Sito.

Pertanto, solo a fronte dei ripetuti reclami sporti dai medesimi consumatori, MDA ha palesato loro l'indisponibilità della merce nonché, più in generale, l'incapacità di evadere gli ordinativi nei termini suddetti, riconducendo ciò ai ritardi imputabili ai fornitori esteri, ai tempi richiesti per il collaudo dei prodotti offerti ovvero al feedback negativo dei collaudatori di MDA.

B) OPPOSIZIONE DI OSTACOLI DI VARIA NATURA AI CONSUMATORI RISPETTO

³ Docc. 21 e 42.2.

ALL'ESERCIZIO DI TALUNI LORO DIRITTI CONTRATTUALI

9. In numerosi casi di mancata consegna dei prodotti venduti sul Sito nei termini indicati nella scheda ivi riportata, MDA ha omesso e ritardato il rimborso e, più in generale, ha ostacolato il recupero delle somme versate dai consumatori all'atto dell'acquisto, a dispetto delle loro ripetute sollecitazioni e del lungo lasso temporale trascorso dalle loro richieste di rimborso. Inoltre, MDA ha subordinato il rimborso alla richiesta di recesso dei consumatori anche in caso di mancata consegna del prodotto nei termini suddetti, prevedendo un termine pari a 30 giorni lavorativi decorrenti da siffatta richiesta per la restituzione ai consumatori delle somme versate al momento dell'ordine. Ancora, MDA ha stabilito nelle Condizioni generali di vendita riportate sul Sito un termine di 10 giorni lavorativi decorrente dal ricevimento dei prodotti acquistati per l'esercizio del diritto di recesso dei consumatori.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

10. In data 10 marzo 2015 è stato comunicato a MDA l'avvio del procedimento n. PS9821 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettere *b*) e *g*), 22, comma 1, 23 lettera *e*), 24 e 25, lettera *d*), 52 e 61, del Codice del Consumo. In tale sede venivano ipotizzati profili decettivi e aggressivi rispetto alle pratiche vagliate.

11. Con la medesima comunicazione la Parte è stata invitata, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti per valutare i presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, *ex art.* 27, comma 3, del Codice del Consumo.

12. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, l'Autorità ha autorizzato accertamenti ispettivi presso la sede di MDA, eseguiti in data 19 marzo 2015.

13. Nel corso del procedimento MDA ha avuto accesso agli atti e ha presentato una nota difensiva con le informazioni richieste.

14. Verificata la sussistenza dei presupposti di *periculum in mora* e *fumus boni iuris*, l'Autorità, nel corso dell'adunanza del 30 aprile 2015, ha intimato a MDA di sospendere ogni attività diretta alla vendita di prodotti non disponibili e all'addebito dei corrispettivi versati in anticipo per prodotti che risultassero non in giacenza nei magazzini del professionista o comunque

non pronti per la consegna.

15. A seguito di tale provvedimento MDA ha comunicato all’Autorità l’intenzione di conformarsi alla statuizione sull’inibitoria in esso contenuta, riportando le modifiche apportate in relazione alle modalità di promozione dei prodotti *refurbished* e alle pertinenti Condizioni generali di vendita riportate sul Sito.

16. In data 5 giugno 2015 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento. Successivamente, MDA ha depositato le proprie memorie conclusive.

2) Le evidenze acquisite

i) Pratica sub A)

- Il processo di approvvigionamento e vendita di MDA

17. Con riguardo all’evasione degli ordini e alla disponibilità dei prodotti, le Condizioni generali di vendita stabilite da MDA indicano che *“Il fornitore [...] utilizza più forme di acquisto, avvalendosi di innovativi sistemi di acquisto come anche il drop-shipment, in ogni scheda prodotto sono indicati i tempi necessari alla processazione dell'ordine, quindi, all'evasione dello stesso. Il sistema tiene costantemente aggiornate le quantità dei prodotti disponibili, tuttavia può capitare che per un problema tecnico, o di altra natura, un prodotto che risulti essere disponibile, poi in realtà non lo sia, in tal caso, il fornitore provvederà a contattare tempestivamente il cliente per informarlo di tale indisponibilità, quindi, lo stesso potrà decidere se attendere la data di un'eventuale prossima fornitura, se sostituire il prodotto con altro proposto dal fornitore o dal cliente stesso, oppure potrà recedere dal contratto con conseguente rimborso dell'intera somma versata, senza nessuna penalità, così come indicato al punto 9 di queste condizioni di vendita, in nessun caso il fornitore potrà essere ritenuto responsabile di eventuali danni causati nell'errata indicazione della disponibilità [...]. Se il consumatore e/o cliente non dovesse acconsentire ad attendere il tempo necessario per la consegna oltre il termine previsto dall'art. 54 del Decreto Legislativo n. 206/05 [...] il contratto si intenderà risolto e il fornitore provvederà al rimborso dell'intera somma versata, senza nessuna penalità, così come indicato al punto 9 di queste condizioni di vendita [...]”*⁴.

È previsto altresì che *“Il fornitore consegnerà i beni ordinati al corriere espresso incaricato della consegna nel più breve tempo possibile (comunque*

⁴ Art. 3 “Disponibilità dei prodotti” (cfr. doc. 42.5).

entro i tempi indicati nelle schede prodotto) dalla ricezione dell'avvenuto pagamento [...] I tempi del recapito non supereranno mai quelli previsti dall'art. 54 Decreto Legislativo. 206/2005 [...]”⁵.

18. Quanto al processo di approvvigionamento e vendita dei prodotti offerti sul Sito, dal materiale acquisito risulta che MDA acquista periodicamente stock di merce principalmente difettosa, che i consumatori restituiscono al produttore e quest'ultimo rivende a terzi barrando il codice della garanzia in quanto esaurita. Una volta acquisito l'ordine presso il fornitore estero dei prodotti da rigenerare ovvero già nel corso della trattativa con lo stesso, MDA segnala sul Sito la disponibilità dei prodotti negoziati e procede alla loro vendita al consumatore. Nel frattempo la merce ordinata arriva allo stabilimento di MDA ed è sottoposta al controllo dei collaudatori per verificare la presenza di eventuali guasti. Nel [50-100%]* dei casi il prodotto non riporta guasti e viene classificato come “NULLA DI RILEVATO” per poi essere consegnato al consumatore che l'ha acquistato. Negli altri casi - e cioè nel [40-100%] - ove possibile, il prodotto viene riparato, collaudato dai tecnici di MDA e poi consegnato al cliente che lo ha acquistato. Tali attività richiedono normalmente tra [5 e 20] giorni lavorativi, motivo per cui MDA riporta sul Sito l'indicazione di 12 giorni dall'acquisto per la consegna dei prodotti⁶.

19. Nell'ambito del processo di approvvigionamento e vendita di MDA può accadere però che i tempi di consegna non siano rispettati per problemi tecnici relativi al prodotto venduto (es. tempi di riparazione e collaudo lunghi o prodotti non riparabili) ovvero per ritardi imputabili ai fornitori esteri. In tal caso, la mail standard di risposta che MDA invia al cliente prospetta tre possibilità: a) attendere la riparazione o la disponibilità di un altro prodotto identico; b) accettare la consegna di un prodotto alternativo, eventualmente integrando la differenza economica; c) recedere dal contratto⁷.

20. Più specificamente, i prodotti acquistati da MDA possono essere inclusi in due categorie, a seconda della tipologia di approvvigionamento e della qualità della merce⁸:

⁵ Art. 4 “Esecuzione del contratto e modalità di consegna” (cfr. doc. 42.2).

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

⁶ Cfr. Verbale ispettivo, All. n. 3.

⁷ Ibidem.

⁸ Cfr. Doc. 42.3.

(i) Prodotti di Grado-B

21. Si tratta di prodotti perfettamente funzionanti già ricondizionati, reinscatolati e riaccessoriati dal produttore o dalle aziende operanti nel settore del ripristino di questi articoli o semplicemente dai *broker*. Il fornitore invia una proposta con uno stock di prodotti che MDA può decidere di accettare o meno. In caso di accettazione, MDA resta in attesa della fattura pro-forma per procedere al pagamento della merce ordinata. Ultimato il pagamento, MDA provvede a rendere disponibili i prodotti sul Sito. Dopo [1/5] giorni MDA riceve la merce acquistata e nelle seguenti 48 ore provvede all'affidamento della merce etichettata con i relativi destinatari al corriere espresso. La consegna avviene in [5/20] giorni dall'espletamento dell'ordine in quanto tale merce non deve essere collaudata ed è venduta come funzionante al 100%. Il quantitativo di stock dei prodotti in questione può generare rimanenze in giacenza e, quindi, merce in pronta consegna spedibile ai consumatori in un paio di giorni⁹.

(ii) Prodotti di Grado-C

22. Si tratta di prodotti rientrati in assistenza che generalmente non hanno più di 4/6 mesi di vita e, quindi, devono essere collaudati, (ove necessario) riparati e ripristinati. Tali prodotti rappresentano il [40-60%] degli ordini di MDA. Essi vengono acquistati direttamente dai magazzini logistici di [omissis] attraverso i broker. Per i prodotti di Grado-C è necessario un lasso di tempo maggiore per la consegna del bene. Dopo [1/5] giorni dal pagamento i prodotti acquistati arrivano nella sede di MDA, dove si procede al conteggio per verificarne le quantità esatte rispetto all'ordine eseguito. In questo caso, il [80-100%] della merce viene inserita all'interno del catalogo *on line* di MDA. Dopo il conteggio il personale di MDA provvede al collaudo della merce giunta in sede. Da questo momento i prodotti vengono sottoposti a rigorosi test di funzionamento e qualità generale. Il [50-100%] dei prodotti passa il test senza alcun problema in quanto non viene rilevato nessun malfunzionamento. Il rimanente [40-100%] viene etichettato con le problematiche rilevate e affidato in gestione al reparto di assistenza, che provvede alla riparazione del difetto riscontrato. Esiste una buona probabilità che un [10-30%] di prodotti non superi i controlli di qualità o semplicemente risulti irriparabile e, quindi, non consegnabile all'utente finale perché fuori standard. Questo può determinare ritardi nella consegna. In tal caso MDA, anche sulla base degli stock di prodotti ricevuti settimanalmente, formula

⁹ Ibidem.

diverse proposte al cliente: prodotto superiore o di pari caratteristiche, storno del pagamento, attesa per reperire il prodotto acquistato¹⁰.

23. Sotto il profilo operativo, nel periodo gennaio 2013 - febbraio 2015: (i) il numero totale di ordini ricevuti è stato pari a [5.000-10.000] per un valore complessivo di [1-10 milioni] di euro; (ii) il numero di ordini inevasi o differiti per tale periodo è stato pari a [500-1.000], ossia il 12% del totale degli ordini ricevuti; (iii) la media della tempistica di spedizione è stata di [10-20] giorni per l'affidamento del bene al vettore, cui vanno aggiunti [1-5] giorni per la sua consegna presso l'indirizzo indicato dal cliente a seconda dalla zona geografica¹¹.

ii) *Le condotte sub B)*

- *Le modalità di rimborso e di esercizio del recesso per gli acquisti sul Sito*

24. Con specifico riferimento al rimborso le Condizioni generali di vendita indicano che *“Il consumatore che non ha ancora ricevuto il bene acquistato, per indisponibilità dello stesso, o perché comunque intenda recedere dal contratto prima della spedizione dei beni acquistati, potrà farlo, inviando comunicazione via e-mail a assistenza@ilmercato dell'affare.com senza doverne spiegare la motivazione, in tal caso il fornitore provvederà a confermare la corretta registrazione di tale volontà rispondendo alla comunicazione, quindi confermandone l'accettazione e la presa in carico, provvederà pertanto al rimborso non oltre il termine di 30 giorni lavorativi, come previsto dall'art. 54 del Decreto Legislativo n. 206/05 il contratto si intenderà quindi risolto”*¹².

25. In relazione al diritto di recesso le Condizioni generali di vendita stabiliscono che *“il consumatore che per qualsiasi ragione non si ritenesse soddisfatto dell'acquisto effettuato, ha diritto di recedere dal contratto stipulato, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 10 giorni lavorativi decorrente per i beni dal giorno del loro ricevimento, per i servizi dal giorno della conclusione del contratto”*¹³.

26. Dal materiale acquisito risulta che, in numerosi casi in cui MDA non ha consegnato ai consumatori i prodotti nei termini indicati sul Sito, il professionista non ha provveduto a restituire agli stessi consumatori le

¹⁰ Ibidem.

¹¹ Doc. 42.4.

¹² Art. 9 “Diritto di recesso”; cfr. docc. 12, 18 e 23.

¹³ Art. 9 “Diritto di recesso”; cfr. docc. 12 e 18 e 23.

somme versate all'atto dell'acquisto o, comunque, ha ritardato e ostacolato il rimborso, anche in presenza di ripetute sollecitazioni degli stessi consumatori e del lungo lasso temporale trascorso dalla richiesta di rimborso¹⁴.

3) *Le argomentazioni difensive della Parte*

- *Pratica sub A)*

27. MDA asserisce che: (i) i casi di mancata consegna dei prodotti, dovuti a ritardi imputabili ai fornitori e al mancato superamento dei test di qualità/affidabilità, rappresenterebbero un numero esiguo rispetto al quantitativo di ordini evasi nel periodo considerato; (ii) la disponibilità del prodotto sarebbe espressamente associata all'indicazione "*consegna entro 12/15 giorni lavorativi*", presupponendo dunque la disponibilità non del prodotto offerto ma quella ad evadere l'ordine nei tempi indicati; (iii) le Condizioni generali di vendita riportate sul Sito prevedrebbero che i tempi di consegna non supereranno mai 30 giorni in conformità all'art. 61 del Codice del Consumo e, comunque, la consegna dei prodotti sarebbe avvenuta in *[18/30]* giorni; (iv) in caso di mancato rispetto del termine di consegna, al 12°/15° giorno MDA comunicherebbe ai clienti via e-mail le motivazioni del ritardo, offrendo loro la possibilità di scegliere tra attesa ulteriore, recesso o acquisto di beni di caratteristiche superiori, gadget o buoni sconto, senza richiedere integrazioni né la stipula di un nuovo contratto.

28. Al riguardo MDA precisa inoltre che, attualmente, il Sito sarebbe stato modificato: il prodotto verrebbe indicato come "*disponibile*", se in giacenza presso il magazzino di MDA, ovvero "*ordinabile*" con indicazione del presumibile tempo di consegna, se il prodotto è fisicamente nella

¹⁴ Cfr. Verbale ispettivo, All. 1 Inbox kuzniarz, ex multis: Mail del 4.12.2014, re: diritto di recesso # 100043227; Mail del 5.3.2015, re: Ordine nr 100045808 e recesso; Mail del 18.3.2015, re: recesso ordine # 100045085; Mail del 24.11.2014, re: modulo di richiesta del diritto di recesso ai sensi dell'art.64/67; Mail del 10.3.2015, re: recesso ordine 100045020; Mail del 2.3.2015, re: Recesso ordine 100045507; Mail del 23.7.2014, re: RECLAMO MDA; Mail del 26.1.2015, re: storno ordine # 100042463 per mancata ricezione TV; Mail del 3.3.2015, re: info ordine; Mail del 20.10.2014, re: STATO STORNO PAGAMENTO.

Cfr. Verbale ispettivo, All. 2, Inbox assistenza clienti, ex multis: Mail del 18.3.2015 re: Diffida per inadempienza contrattuale; Mail del 18.3.2015 re: R: R: R: R: R: R.; Mail del 19.3.2015 re: Recesso pagamento; Mail del 6.3.2015 re: restituzione pagamento; Mail del 12.3.2015, re: richiesta di recessione dal contratto n° 100046215 per l'acquisto del televisore; Mail del 10.3.2015, re: ddr; Mail dell' 11.3.2015, re: Il Mercato Dell'Affare: Spedizione # 100009362 per l'ordine # 100044189; Mail del 18.3.2015, re: Ordine 100045441 del 9 dicembre 2014: Recesso contratto; Mail dell'8.3.2015, re: Recesso ordine numero 100046059; Mail del 10.3.2015, re: Richiesta di recesso; Mail del 18.3.2015, re: Il Mercato Dell'Affare: Aggiornamento ordine # 100045699; Mail del 6.3.2015 Recesso ordine n°# 100046544 e Storno immediato per pagamento con carta di credito; Mail del 9.3.2015, DIRITTO DI RECESSO PER NON AVER RICEVUTO LA MERCE ai sensi dell'art. 64/67 del d.lg. n. 206/2005.

disponibilità di MDA. Con la conseguenza che sarebbero assolutamente escluse eventuali incomprensioni dei consumatori, essendo questi pienamente a conoscenza dell'indisponibilità del prodotto offerto online da MDA.

- *Le condotte sub B)*

29. MDA asserisce che: (i) i consumatori sarebbero stati rimborsati in tutti i casi oggetto di contestazione – [15/30] su [5.000-10.000] ordini; (ii) i ritardi nella restituzione delle somme versate nei casi oggetto di segnalazione – [15/30] su [5.000-10.000] ordini sarebbero dipesi da momentanee carenze di liquidità o errori nelle procedure interne.

30. Al riguardo MDA precisa inoltre che le Condizioni generali di vendita sarebbero state modificate in ottemperanza all'art. 56 del Codice del Consumo, a norma del quale il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro 14 giorni dal momento in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 64 del Codice del Consumo.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

31. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo internet, in data 1° luglio 2015 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

32. Con parere pervenuto in data 30 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 professionista [www. ilmercatodellaffare.com](http://www.ilmercatodellaffare.com).

33. 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

Autonomia delle condotte di cui alle lettere A) e B) del punto II

34. In via preliminare, si rileva che le condotte descritte al precedente punto II costituiscono fattispecie distinte e, quindi, valutabili separatamente.

35. Infatti, la pratica *sub* A) riguarda la correttezza delle informazioni inserite nella comunicazione commerciale di MDA finalizzata alla vendita dei prodotti sul Sito, in ordine all’effettiva disponibilità degli stessi prodotti e agli impegni assunti dal professionista rispetto alla tempistica della loro consegna: tale pratica investe dunque una ben individuata sezione del Sito e riguarda la fase iniziale della scelta d’acquisto nell’ambito dell’operazione commerciale in essere tra professionista e consumatore.

36. Le condotte *sub* B) costituiscono fattispecie autonome rispetto alla pratica *sub* A) in quanto, da un lato, riguardano informazioni riportate in una diversa sezione del Sito relative al rimborso e al recesso, e, dall’altro lato, attengono agli ostacoli frapposti da MDA all’esercizio di questi diritti contrattuali dei consumatori e, quindi, alla fase di esecuzione del rapporto di consumo.

Osservazioni preliminari: l’e-commerce e il pertinente dettato normativo

37. 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, non comporta alcun maggior aggravio per il professionista¹⁵.

38. 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*¹⁶.

39. Sul piano normativo assume rilievo l'art. 61 del Codice del Consumo, a norma del quale, salva diversa pattuizione delle parti, il professionista deve consegnare i beni al consumatore senza ritardo ingiustificato e al più tardi entro 30 giorni dalla conclusione del contratto. Se il professionista non adempie all'obbligo di consegna entro il termine pattuito ovvero entro il predetto termine di 30 giorni, il consumatore lo invita a effettuare la consegna entro un termine supplementare appropriato alle circostanze. Il consumatore non è gravato dall'onere di concedere al professionista un termine supplementare, se il rispetto del termine pattuito dalle parti per la consegna deve considerarsi essenziale, tenuto conto delle circostanze che hanno accompagnato la conclusione del contratto¹⁷. In tal caso, il consumatore, se non riceve in consegna il bene entro il termine pattuito, è legittimato a risolvere immediatamente il contratto, salvo il diritto al risarcimento dei danni. In caso di risoluzione del consumatore per inadempimento del professionista, quest'ultimo deve rimborsargli senza indebito ritardo le somme versate.

40. Pertinente rispetto al caso di specie è altresì l'art. 52 del Codice del Consumo, in conformità al quale, fatte salve le eccezioni di cui all'art. 59 del Codice del Consumo, il consumatore dispone di un periodo di 14 giorni per recedere da un contratto a distanza, senza dover fornire alcuna motivazione e

¹⁵ Cfr. PS/9192 MARCO POLO EXPERT – VENDITE ON LINE.

¹⁶ Cfr. PS/9192 MARCO POLO EXPERT – VENDITE ON LINE.

¹⁷ Gli altri casi in cui il consumatore non è gravato dell'onere suddetto sono i seguenti: (i) il professionista si è espressamente rifiutato di consegnare i beni; (ii) se il consumatore ha informato il professionista, prima della conclusione del contratto, che la consegna entro o ad una data determinata è essenziale.

senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'art. 56, comma 2, e all'art. 57 del Codice del Consumo.

i) Pratica sub A)

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

42. Si osserva infatti che, nella fase prodromica alla scelta d'acquisto, la comunicazione di MDA ai potenziali consumatori acquirenti sull'immediata disponibilità 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 riportate la dicitura "*Disponibilità: Sì*" e la dicitura relativa ai tempi di consegna¹⁸, le evidenze istruttorie hanno dimostrato che MDA promuove come immediatamente disponibile nella scheda prodotto presente sul Sito anche la merce che non risulta in effettiva giacenza nel proprio magazzino e che non è stata ancora collaudata da MDA.

43. Tale circostanza risulta, per un verso, dalle stesse Condizioni generali di Vendita predisposte da MDA, ove si precisa che quest'ultimo ricorre anche al cd. *dropshipping*¹⁹: processo di vendita in base al quale il professionista si attiva per procurarsi il bene soltanto dopo aver ricevuto l'ordine di acquisto da parte dei consumatori²⁰.

44. Per altro verso, le evidenze istruttorie hanno evidenziato che: (i) MDA segnala la disponibilità dei Prodotti di Grado-B offerti sul Sito, non appena acquisito l'ordine presso il proprio fornitore estero ovvero già nel corso della trattativa con lo stesso e, quindi, prima che i medesimi prodotti siano giunti nel magazzino del professionista²¹; (ii) MDA segnala la disponibilità dei Prodotti di Grado-C, allorché questi sono consegnati dai fornitori esteri e, quindi, prima di verificarne lo stato e di constatare se essi necessitano interventi di riparazione²².

¹⁸ Docc. 21 e 42.2.

¹⁹ Cfr. Art. 3 "Disponibilità dei prodotti" delle Condizioni Generali di Vendita.

²⁰ Cfr. PS9431 TECHMANIA - MANCATA CONSEGNA MERCE.

²¹ Verbale ispettivo, All. 3.

²² Cfr. Doc. 42.3 e parr. 16-22 del presente Provvedimento.

45. Tale *modus operandi* è suscettibile di generare delle criticità con riferimento alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti offerti online da MDA, in quanto si determina un disallineamento tra i beni dichiarati immediatamente disponibili sul Sito, da un lato, e quelli in effettiva giacenza nei magazzini di MDA e quelli per i quali il collaudo eseguito dai tecnici del professionista ha dato esito positivo, dall'altro.

46. L'affidamento da parte di MDA a soggetti esterni per l'evasione degli ordini di acquisto di prodotti promossi e venduti come immediatamente disponibili, ma che in realtà devono essere ancora spediti dai fornitori esteri, è infatti suscettibile di aumentare le difficoltà legate al monitoraggio dell'effettiva disponibilità e alla certezza dei tempi sulla consegna dei prodotti. A ciò va aggiunto che, secondo quanto riferito da MDA, da un lato, una significativa percentuale dei prodotti di Grado-C - che a sua volta rappresentano una consistente parte degli ordini di MDA - viene etichettato con le problematiche rilevate una volta giunti al magazzino di MDA e affidato in gestione al reparto di assistenza per la riparazione dei difetti riscontrati: esiste pertanto una buona probabilità che un [10-30%] dei prodotti di Grado-C non superi i controlli di qualità o semplicemente risulti irreparabile e, quindi, non consegnabile ai consumatori perché fuori standard.

47. La sussistenza delle criticità suddette trova del resto riscontro nel fatto che, secondo quanto riferito dallo stesso MDA, il numero di ordini inevasi o differiti nel periodo gennaio 2013 - febbraio 2015 è stato pari a [500-1.000], ossia il 12% del totale degli ordini ricevuti pari a [5.000-10.000].

48. La portata decettiva delle condotte contestate a MDA risulta peraltro amplificata, nel caso di specie, dai seguenti profili: (i) nel primo contatto, i consumatori sono genericamente rassicurati su disponibilità immediata e tempi di consegna del prodotto offerto da MDA; (ii) i consumatori ricevono a stretto giro una e-mail che comunica loro il corretto ricevimento dell'ordine e il positivo espletamento della procedura di acquisto.

49. Ne segue che le modalità informative diffuse sul Sito, da parte di MDA, relative all'immediata disponibilità e agli effettivi tempi di consegna dei prodotti offerti online 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. Infatti, essi sono portati a effettuare acquisti sul Sito nella convinzione di ricevere in breve tempo prodotti a prezzi particolarmente convenienti, con la

conseguenza di pagare importi per beni che potrebbero non essere consegnati o consegnati con un ritardo significativo rispetto ai termini indicati da MDA nella scheda prodotto, perché non ancora in giacenza nei magazzini di MDA o perché richiedono interventi di riparazione.

50. Egualmente decettive risultano le informazioni trasmesse ai consumatori nella scheda prodotto presente sul Sito in merito ai tempi di consegna. Invero, ancorché MDA specifichi al consumatore che, generalmente, i prodotti venduti sul Sito saranno consegnati entro 12/15 giorni, nel corso del procedimento MDA ha riferito che, nel periodo considerato, la media tempistica di spedizione è stata di [10/20] giorni per l'affidamento del bene al vettore e di [18/30] giorni per la consegna dei prodotti ai clienti²³.

51. Priva di pregio è l'argomentazione di MDA secondo cui l'informativa sulla disponibilità del prodotto sarebbe espressamente associata all'indicazione dei tempi di consegna, presupponendo dunque la disponibilità non del prodotto offerto ma quella ad evadere l'ordine nei tempi indicati. Infatti, per un verso, disponibilità e consegna rappresentano distinte caratteristiche principali del prodotto, le quali devono essere specificate separatamente in modo chiaro, preciso e non ambiguo, da parte del professionista, nel primo contatto con il consumatore. Per altro verso, nel caso di specie, le modalità di presentazione di dette caratteristiche sono tali da essere percepite in modo dissociato dal consumatore, nella misura in cui MDA riporta nella scheda prodotto sia la dicitura "*Disponibilità: Sì*" sia la dicitura "*Consegna entro 12/15 giorni lavorativi*", non specificando alcun legame di presupposizione tra disponibilità e consegna dei prodotti²⁴.

52. Va parimenti disattesa l'argomentazione di MDA secondo cui le Condizioni generali di vendita riportate sul Sito prevedono che i tempi di consegna non supereranno mai 30 giorni in conformità all'art. 61 del Codice del Consumo e, comunque, la consegna dei prodotti sarebbe avvenuta in [18/30] giorni.

53. Invero, il termine di 30 giorni previsto dall'art. 61 del Codice del Consumo riguarda le transazioni in cui non sia stato pattuito un termine convenzionale tra le parti: nel caso di specie, invece, MDA ha individuato ed enfatizzato nella scheda prodotto un termine di consegna decisamente minore (12/15 giorni lavorativi), ingenerando nel consumatore la convinzione che MDA si assume l'impegno di rispettare la tempistica

²³ Doc. 42.4.

²⁴ Cfr. parr. 5-7 del presente Provvedimento.

prospettata.

54. Si osserva inoltre che dalle evidenze istruttorie emergono numerosi casi in cui MDA non ha consegnato i prodotti acquistati dai consumatori nemmeno una volta decorso il suddetto termine di 30 giorni, nonostante le ripetute sollecitazioni dei consumatori²⁵.

55. In riferimento alle misure implementate da MDA a seguito dell'adozione del provvedimento cautelare nell'adunanza dell'Autorità del 30 aprile 2015, va detto che, sotto il profilo informativo, le stesse risolvono soltanto parzialmente le criticità riscontrate. Allo stato, nella scheda prodotto presente sul Sito, la dicitura "*disponibile*" è associata ai prodotti in giacenza nel magazzino di MDA e quella "*ordinabile*" è associata ai prodotti che non sono fisicamente nella disponibilità di MDA ma devono essere ordinati ai suoi fornitori. Tale differenziazione, riportata anche nelle Condizioni generali di vendita presenti sul Sito, risulta consentire ai consumatori di essere resi edotti dell'effettiva e immediata disponibilità dei prodotti offerti da MDA sul Sito.

Restano tuttavia ancora poco chiare le modalità con le quali MDA informa i consumatori in merito alla data entro la quale si impegna a consegnare i prodotti offerti sul Sito, a seconda che questi siano promossi come ordinabili ovvero disponibili.

56. In conclusione, la condotta di MDA va ritenuta non rispondente alla diligenza professionale ragionevolmente esigibile nel comparto dell'*e-commerce* in relazione alla promozione e vendita di prodotti *refurbished*.

57. Per i motivi sopraesposti, la pratica esaminata integra una violazione degli artt. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettera *b)* e *g)*, 22, comma 1, del Codice del Consumo.

ii) Le condotte sub B)

58. Dalle evidenze istruttorie è emerso che numerosi consumatori, anche in presenza di ripetute sollecitazioni e del lungo lasso temporale trascorso dalla richiesta di rimborso, non hanno ottenuto o hanno trovato notevoli ostacoli e subito ritardi significativi nella restituzione delle somme versate all'atto dell'acquisto di prodotti qualificati come immediatamente disponibili da

²⁵ Cfr. Verbale ispettivo, All. 1 mail inviate feb-marzo 2015, ex multis: Mail del 17.03.2015, re: Il Mercato Dell'Affare; Mail del 18.03.2015, re: I: Il Mercato Dell'Affare: Aggiornamento ordine # 100047400; Mail del 16.03.2015, re: Il Mercato Dell'Affare: Aggiornamento ordine # 100043793; Mail del 18.03.2015, re:; Mail del 17.03.2015, re: Il Mercato Dell'Affare: Aggiornamento ordine # 100045538; Mail del 18.03.2015, re: Il Mercato Dell'Affare: Aggiornamento ordine # 100045538.

MDA sul Sito, ma poi rivelatisi non in giacenza presso i magazzini del professionista o comunque non riparabili²⁶.

59. Al riguardo MDA, nelle proprie difese, si è limitata ad asserire che i consumatori sarebbero stati rimborsati e che i ritardi nella restituzione delle somme versate sarebbero dipesi da momentanee carenze di liquidità o errori nelle procedure interne. Tuttavia, il professionista fa riferimento soltanto alle contestazioni riportate nelle segnalazioni agli atti del fascicolo preistruttorio, non considerando invece tutti gli altri numerosi casi di mancato e ritardato rimborso che risultano dalle evidenze ispettive²⁷ e dalle altre segnalazione sporte dai consumatori a seguito dell'avvio del procedimento²⁸.

60. Quanto all'asserzione di MDA secondo cui, in caso di mancato rispetto del termine di consegna, MDA invierebbe una mail al 12°/15° giorno per comunicare ai clienti le motivazioni del ritardo e offrire loro la possibilità di scegliere tra attesa ulteriore o recesso, fornendo eventualmente beni di caratteristiche superiori, gadget o buoni sconto, senza richiedere alcuna integrazione né la stipula di un nuovo contratto, le evidenze in atti fanno emergere numerosi casi in cui sono stati i consumatori a sollecitare più volte MDA per ottenere informazioni sullo stato e sugli sviluppi della transazione²⁹.

61. Si osserva altresì che, come visto, le Condizioni generali di vendita predisposte da MDA, in caso di indisponibilità del prodotto acquistato dal consumatore, subordinano il rimborso del consumatore alla sua richiesta di recesso e prevedono un termine di 30 giorni lavorativi entro il quale il professionista provvederà alla restituzione delle somme. Sicché, MDA assimila la risoluzione per inadempimento del professionista al recesso,

²⁶ Cfr. Verbale ispettivo, All. 1 Inbox kuzniarz, ex multis: Mail del 4.12.2014, re: diritto di recesso # 100043227; Mail del 5.3.2015, re: Ordine nr 100045808 e recesso; Mail del 18.3.2015, re: recesso ordine # 100045085; Mail del 24.11.2014, re: modulo di richiesta del diritto di recesso ai sensi dell'art.64/67; Mail del 10.3.2015, re: recesso ordine 100045020; Mail del 2.3.2015, re: Recesso ordine 100045507.

Cfr. Verbale ispettivo, All. 1, mail inviate feb-marzo 2015, ex multis: Mail del 13.03.2015, re: (225); Mail del 17.03.2015, re: 100044552; Mail del 18.03.2015, re: Aggiornamento ordine # 100046500; Mail del 16.03.2015, re: Annullamento ordine #100044636 e richiesta rimborso.

Cfr. Verbale ispettivo, All. 2, Inbox assistenza clienti, ex multis: Mail del 18.3.2015 re: Diffida per inadempienza contrattuale; Mail del 18.3.2015 re: R: R: R: R: R:; Mail del 19.3.2015 re: Recesso pagamento; Mail del 6.3.2015 re: restituzione pagamento; Mail del 12.3.2015, re: richiesta di recessione dal contratto n° 100046215 per l'acquisto del televisore; Mail del 10.3.2015, re: ddr.

²⁷ Ibidem.

²⁸ Cfr., ad esempio, doc. 53.

²⁹ Cfr. Verbale ispettivo, All. 1, mail inviate feb-marzo 2015, ex multis: Mail del 17.03.2015, re: È più di un mese che aspetto.....; Mail del 16.03.2015, re: ERRATA CORRIGE; Mail del 17.03.2015, re: Foscaro n. rif. #100047702 del 16/02/1015, pagato con bonifico Inviato da iPad; Mail del 18.03.2015, re: I: ERRATA CORRIGE R: info su ordine 100047221.

nonostante tali istituti siano legati a condizioni e termini evidentemente diversi, dilatando peraltro indebitamente il periodo entro il quale disporre il rimborso³⁰. Infatti, in caso di risoluzione per inadempimento del professionista, quest'ultimo deve restituire immediatamente al consumatore le somme versate all'atto dell'acquisto³¹.

62. In conclusione, le condotte di MDA vanno ritenute, inoltre, non rispondenti alla diligenza professionale ragionevolmente esigibile nel comparto dell'*e-commerce* in relazione alla promozione e vendita di prodotti *refurbished*.

63. Per i motivi sopraesposti, le condotte esaminate integrano una pratica che si pone in violazione degli artt. 20, comma 2, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso di specie, hanno comportato ostacoli sproporzionati all'esercizio di taluni diritti contrattuali dei consumatori, idonei a limitare considerevolmente la loro libertà di scelta.

Le condotte poste in essere nei confronti dei consumatori che hanno effettuato transazioni online dopo il 13 giugno 2014

64. Dalle evidenze istruttorie emerge che anche i consumatori che hanno effettuato transazioni sul Sito dopo il 13 giugno 2014, nonostante le loro ripetute sollecitazioni e il lungo lasso temporale trascorso dalla loro richiesta di rimborso, non hanno ottenuto o hanno trovato notevoli ostacoli e subito ritardi significativi nella restituzione delle somme versate all'atto dell'acquisto di prodotti qualificati come immediatamente disponibili da MDA sul Sito, ma poi rivelatisi non in giacenza presso i magazzini del professionista o comunque non riparabili³².

65. Ora, come noto, l'art. 61 del Codice del Consumo, nella formulazione in vigore dal 13 giugno 2014, prevede che in caso di risoluzione posta in essere dal consumatore per mancata consegna del prodotto acquistato entro il termine pattuito con il professionista, quest'ultimo è tenuto a rimborsare al consumatore, senza indebito ritardo, tutte le somme da questo versate. Sicché le condotte assunte da MDA nel periodo qui considerato risultano non conformi a quanto sancito dall'art. 61 del Codice del Consumo.

66. A ciò va aggiunto che, nel caso di specie, i consumatori che hanno

³⁰ Cfr. par. 23 del presente Provvedimento, nonché docc. 12, 18 e 23.

³¹ Cfr. PS/9192 MARCO POLO EXPERT – VENDITE ON LINE.

³² Cfr. evidenze istruttorie citate sub nota 29.

effettuato acquisti sul Sito nel periodo considerato non risultavano gravati dell'onere di concedere a MDA il termine supplementare previsto dall'art. 61, comma 3, del Codice del Consumo, in caso di mancata consegna entro il termine pattuito, ovvero entro il termine di 30 giorni. Questo perché, in conformità al considerando n. 52 della Direttiva 2011/83/UE, l'onere suddetto va circoscritto alle sole transazioni in cui il professionista confezioni o acquisti un bene appositamente per il consumatore: ipotesi nelle quali si potrebbe verificare una perdita per il professionista e, quindi, sarebbe giustificata l'esigenza di conservazione del contratto sottesa all'onere suddetto. Diverso è invece il caso in cui il professionista presenti come immediatamente disponibili i prodotti offerti online, perché il loro acquisto non risulta discendere da un ordine specifico di un consumatore, bensì dalle valutazioni del professionista sui prodotti che lo stesso intende offrire sul mercato.

67. In effetti, l'imposizione dell'onere suddetto anche nel secondo caso incentiverebbe condotte opportunistiche dei professionisti, dato che questi potrebbero avvantaggiarsi e lucrare sull'immediata disponibilità delle somme pagate dai consumatori, anche a fronte di un approvvigionamento non perfezionato o di merce non ancora in giacenza in magazzino - e, nel caso di specie, non collaudata con esiti positivi -, riversando sui consumatori il rischio della mancata disponibilità di prodotti offerti online come immediatamente disponibili.

68. Con specifico riguardo al diritto di recesso, come visto, le Condizioni generali di vendita predisposte da MDA stabiliscono che il consumatore può esercitarlo, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 10 giorni lavorativi decorrente per i beni dal giorno del loro ricevimento, per i servizi dal giorno della conclusione del contratto³³. Anche tale condotta risulta quindi in contrasto con la disciplina in vigore in materia di contratti a distanza, laddove si consideri che l'art. 52 del Codice del Consumo, nella sua attuale formulazione, prevede un termine di 14 giorni solari per recedere da un contratto a distanza, lasso temporale quindi più lungo di quello previsto da MDA.

69. In riferimento alle misure implementate nel corso del procedimento da MDA va detto che le stesse risolvono solo parzialmente le criticità riscontrate. Infatti, MDA ha modificato il termine entro il quale i consumatori possono esercitare il diritto di recesso previsto nelle Condizioni

³³ Art. 9 "Diritto di recesso".

generali di vendita, adeguandosi al termine di 14 giorni previsto dall'art. 56 del Codice del Consumo³⁴. Tuttavia, allo stato, MDA non specifica nelle Condizioni generali che in caso di mancata consegna dei prodotti promossi come disponibili sul Sito provvederà al rimborso senza indebito ritardo. Il professionista, infatti, si limita a stabilire che *“Se il consumatore [...] non dovesse acconsentire ad attendere il tempo necessario per la consegna oltre il termine previsto dall'art. 61 del Decreto Legislativo n. 206/05 [e s.m.i] il contratto si intenderà risolto e il fornitore provvederà al rimborso dell'intera somma versata, senza nessuna penalità [...]”*³⁵.

70. In conclusione, per i motivi sopraesposti, le condotte esaminate integrano una violazione degli artt. 52 e 61 del Codice del Consumo, nella misura in cui si prevedono termini e modalità per l'esercizio dei diritti contrattuali al recesso e al rimborso diversi da quelli individuati nelle suddette disposizioni.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

71. 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.

72. 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, sent. n. 209 del 19 gennaio 2012).

73. 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.

74. Rispetto alla pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), con riguardo alla gravità della violazione si tiene conto dei seguenti aspetti: (i)

³⁴ Cfr. Doc. 42.5.

³⁵ Ibidem.

dimensione del professionista, il quale risulta essere uno dei principali operatori nella promozione e vendita online di prodotti *refurbished* e risulta aver ricevuto un numero significativo di ordini sul Sito che hanno generato importanti ricavi; (ii) la natura dell'infrazione in esame, essendo questa caratterizzata da un elevato grado di offensività; (iii) l'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori dalla pratica vagliata, in considerazione del prezzo generalmente elevato dei prodotti *refurbished* offerti da MDA sul Sito; (iv) le specificità del settore dell'*e-commerce*, comparto in forte crescita e caratterizzato da una concorrenza molto accesa, nel quale la personalizzazione del rapporto d'acquisto indebolisce di fatto il consumatore acquirente e lo pone in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista; (v) la diffusione della pratica vagliata in considerazione del mezzo impiegato da MDA per veicolare contenuti informativi, ossia il sito internet aziendale del professionista, strumento suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori.

75. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica in questione è stata posta in essere quantomeno a partire dal mese di gennaio 2013 e appare ancora in essere, attesa l'inidoneità delle misure adottate da MDA durante il procedimento a rimuovere tutti i profili di scorrettezza riscontrati.

76. Sulla base di tali elementi, si ritiene dunque di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile al Sig. Kuzniarz Przemyslaw Ryszard, titolare dell'impresa individuale Il Mercato dell'Affare di Kuzniarz Przemyslaw Ryszard per la violazione di cui alla pratica *sub* lettera A) nella misura di 70.000 (*settantamila*) euro.

77. Rispetto alle condotte descritte al punto II, lettera B), con riguardo alla gravità della violazione si tiene conto dei medesimi aspetti di cui al par. 77 (i-v), mentre per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che le condotte in questione sono state poste in essere quantomeno a partire dal mese di gennaio 2013 e appaiono ancora in essere.

78. Sulla base di tali elementi, si ritiene dunque di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile al Sig. Kuzniarz Przemyslaw Ryszard, titolare dell'impresa individuale Il Mercato dell'Affare di Kuzniarz Przemyslaw Ryszard, per le violazioni di cui alle condotte *sub* B) nella misura di 70.000 (*settantamila*) euro.

79. In riferimento alle misure apportate da MDA nel corso del procedimento, per le condotte *sub* A) e B), si osserva che le stesse risultano prive di rilievo

in quanto adottate a seguito e in ottemperanza al provvedimento cautelare del 30 aprile 2015.

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 artt. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettera *b*) e *g*), 22, comma 1, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la diffusione di informazioni non veritiere e l'omissione di dati rilevanti circa la disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti *refurbished* offerti sul sito internet aziendale del professionista, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione agli stessi prodotti;

RITENUTO, inoltre, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte *sub* B) risultano scorrette ai sensi degli artt. 20, comma 2, 24 e 25, lettera *d*), in ragione degli ostacoli frapposti all'esercizio dei diritti contrattuali al recesso e al rimborso per le transazioni effettuate sul sito internet aziendale del professionista, nonché, per le transazioni effettuate dai consumatori sul sito internet aziendale del professionista dopo il 13 giugno 2014, risultano in violazione degli artt. 52 e 61, del Codice del Consumo, nella misura in cui si prevedono termini e modalità per l'esercizio dei medesimi diritti contrattuali diversi da quelli individuati nelle suddette disposizioni;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dal Sig. Kuzniarz Przemyslaw Ryszard, titolare dell'impresa individuale Il Mercato dell'Affare di Kuzniarz Przemyslaw Ryszard, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in

motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettera *b*) e *g*), 22, comma 1, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che le condotte descritte al punto II, lettera B, del presente provvedimento, poste in essere dal Sig. Kuzniarz Przemyslaw Ryszard, titolare dell'impresa individuale Il Mercato dell'Affare di Kuzniarz Przemyslaw Ryszard, integrano, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, nonché, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 52 e 61, del Codice del Consumo, e ne vieta la continuazione;

c) di irrogare al Sig. Kuzniarz Przemyslaw Ryszard, titolare dell'impresa individuale Il Mercato dell'Affare di Kuzniarz Przemyslaw Ryszard, per la violazione di cui alla precedente lettera A), una sanzione amministrativa pecuniaria di 70.000 €(settantamila euro);

d) di irrogare al Sig. Kuzniarz Przemyslaw Ryszard, titolare dell'impresa individuale Il Mercato dell'Affare di Kuzniarz Przemyslaw Ryszard, per le violazioni di cui alla precedente lettera B), una sanzione amministrativa pecuniaria di 70.000 €(settantamila euro);

e) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alle diffide di cui ai punti *a*) e *b*).

Le sanzioni amministrative di cui ai punti c) e d) devono essere pagate 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 .

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 della documentazione 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 f.f.
Salvatore Rebecchini