



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 aprile 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 27 settembre 2017, con il quale è stato disposto un accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede della società Girada S.r.l.s. (di seguito anche Girada o professionista);

VISTO il proprio provvedimento del 15 novembre 2017, con il quale è stato deliberato di non adottare la misura cautelare nei confronti di Girada, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTA la propria delibera n. 27056 del 21 febbraio 2018, con la quale sono stati accettati e resi obbligatori gli impegni presentati dalla società Girada nel procedimento istruttorio PS/10842, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTA la propria delibera n. 27319 del 13 settembre 2018, con la quale

l'Autorità ha avviato il procedimento IP300, contestando a Girada la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver rispettato gli impegni assunti nel procedimento PS10842 e resi obbligatori con la Delibera dell'Autorità n. 27056 del 21 febbraio 2018;

VISTO il proprio provvedimento del 13 settembre 2018, con il quale è stato disposto un accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede della società Girada;

VISTA la propria delibera del 19 dicembre 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga, al 12 marzo 2019, del termine di conclusione del presente procedimento, per particolari esigenze istruttorie nonché al fine di garantire un adeguato diritto di difesa;

VISTA la propria delibera del 13 febbraio 2019, con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga, all'11 aprile 2019, del termine di conclusione del presente procedimento, per particolari esigenze istruttorie al fine di acquisire al fascicolo istruttorio ulteriori segnalazioni pervenute successivamente alla data del 1° febbraio 2019;

VISTO il proprio provvedimento n. 27598 del 12 marzo 2019, con il quale l'Autorità ha chiuso il procedimento IP300, deliberando che il comportamento di Girada, consistito nell'aver violato la Delibera n. 27056 del 21 febbraio 2018, costituisce inottemperanza alla medesima;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Girada, P.I. 08530321218, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo, esercita attività di vendita attraverso il proprio dominio *web girada.it*.

II. LE CONDOTTE

2. Il procedimento concerne una serie di condotte poste in essere dal

professionista nell'ambito della commercializzazione, attraverso il sito Internet *girada.it* (adesso *girada.com*), di prodotti tecnologici secondo una particolare modalità di offerta degli stessi, caratterizzata da prezzi estremamente convenienti grazie all'applicazione di sconti molto elevati, fino all'80% del prezzo di listino del bene proposto in vendita, come indicato nella *homepage* del sito con grafica enfatizzata.

3. In particolare, le condotte poste in essere dal professionista consistono: *a)* nel prospettare sul proprio sito la vendita dei prodotti in modo da far ritenere che sia possibile acquistarli ad un prezzo particolarmente scontato senza evidenziare adeguatamente che si tratta di una mera prenotazione e che l'ottenimento del bene è in realtà subordinato alla circostanza che altri consumatori effettuino una analoga prenotazione e provvedano al versamento del relativo importo, omettendo di fornire indicazioni sui tempi di attesa e, quindi, di consegna del prodotto prenotato; *b)* nel mancato riconoscimento del diritto di recesso e di rimborso dei consumatori; inoltre *c)* nel mancato rispetto della disciplina a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti, con particolare riguardo al Foro competente e agli obblighi informativi nei contratti a distanza circa: *i)* l'identità del professionista, *ii)* l'indirizzo della sede sociale e il numero telefonico; *iii)* il prezzo dei prodotti; *iv)* le condizioni, i termini e le procedure per l'esercizio del diritto di recesso; *v)* la mancata pubblicazione del *link* alla piattaforma *On line Dispute Resolution* (ODR).

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

a) L'originario procedimento PS10842

4. In relazione alle condotte sopra descritte (punto II), sulla base di numerose segnalazioni, inviate da oltre un centinaio di consumatori a partire da mese di aprile 2017, in data 4 ottobre 2017 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10842, in data 27 settembre 2017. In tale sede è stato ipotizzato che i comportamenti posti in essere dalla società Girada fossero suscettibili di integrare una violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)*, 23, comma 1, lettera *p)*, del Codice del Consumo, in quanto apparivano potenzialmente idonei a fornire una rappresentazione incompleta, poco trasparente e non veritiera in merito al prezzo di offerta dei prodotti, ai termini e alle condizioni del "Programma"

proposto ai consumatori, alla natura effettiva degli impegni che il consumatore assumeva aderendo all'offerta di Girada e alle reali possibilità di conseguire i beni prenotati, in modo da indurre in errore il consumatore medio facendogli assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

5. Inoltre, è stato contestato che la mancata o inadeguata informazione in merito all'identità del professionista, all'indirizzo della sede sociale e al numero di telefono, al prezzo nonché in merito alle condizioni e procedure di esercizio del diritto di recesso, potessero integrare una violazione, rispettivamente, degli artt. 49, comma 1, lettere *b)*, *c)*, *e)* e *h)*, 52, 54 e 56 del Codice del Consumo, mentre la previsione relativa al foro competente, risultava incompatibile con l'art. 66-*bis* del Codice del Consumo e la mancata pubblicazione di un *link* elettronico alla piattaforma ODR gestita dall'Unione Europea avrebbe potuto costituire una violazione dell'art. 49, comma 1, lettera *v)*, del Codice del Consumo¹.

6. In data 4 ottobre 2017, si è svolto un accertamento ispettivo presso la sede del professionista.

7. In data 16 ottobre 2017, Girada ha trasmesso una prima memoria difensiva attraverso la quale, oltre a fornire le informazioni richieste in sede di avvio, ha esposto il funzionamento del proprio sistema di vendita, riservandosi di chiarire ulteriormente, in sede di audizione, le modalità operative prescelte.

8. In data 20 ottobre 2017, si è tenuta l'audizione del professionista.

9. In data 30 ottobre 2017, Girada ha integrato le informazioni precedentemente trasmesse e fornite in sede di audizione, confermando di aver apportato alcune modifiche al sito internet aziendale al fine di chiarire il proprio modello di vendita *“nell’ottica collaborativa di favorire quanto più possibile la tutela del consumatore finale”*.

10. In data 13 novembre 2017, il professionista ha presentato un'iniziale proposta di impegni, successivamente integrata e prodotta nella sua versione consolidata in data 29 dicembre 2017.

11. Con provvedimento n. 26856 del 15 novembre 2017, l'Autorità ha deliberato di non adottare la misura cautelare ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo nei confronti del professionista.

12. In data 29 dicembre 2017 è stata comunicata a Girada la data di

¹ Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle condotte contestate, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione circa il processo di acquisto dei prodotti offerti e venduti attraverso il sito internet, i rapporti con i fornitori, la descrizione analitica del sistema di prezzi applicato nonché delle modalità di funzionamento del sistema per i consumatori che effettuano la prenotazione e non riescono a reclutare altri acquirenti e, infine, i dati quantitativi legati all'attività di vendita.

conclusione della fase istruttoria del procedimento PS10842, i sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

13. In data 9 febbraio 2018 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

14. Con delibera n. 27056 del 21 febbraio 2018, l'Autorità ha chiuso il procedimento istruttorio PS10842, rendendo obbligatori gli impegni presentati dal professionista ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

b) La riapertura del procedimento istruttorio (PS10842B), a seguito della violazione da parte di Girada degli impegni resi obbligatori nel procedimento PS10842

15. Successivamente alla chiusura del procedimento PS10842, sono pervenute alcune segnalazioni concernenti il mancato rispetto da parte di Girada degli impegni resi obbligatori dall'Autorità con delibera n. 27056 del 21 febbraio 2018.

16. Alla luce di tali segnalazioni l'Autorità, in data 13 settembre 2018:

a) ha avviato il procedimento IP300, contestando a Girada la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver rispettato gli impegni assunti nel procedimento PS10842 e resi obbligatori con la Delibera dell'Autorità n. 27056 del 21 febbraio 2018. Tale procedimento si è concluso con il provvedimento n. 27598 del 12 marzo 2019, con cui l'Autorità ha deliberato che il comportamento di Girada, consistito nell'aver violato la Delibera n. 27056 del 21 febbraio 2018, costituisce inottemperanza alla medesima;

b) ha disposto un accertamento ispettivo presso la sede della società Girada, svolto in data 17 settembre 2018;

c) in data 13 settembre 2018 è stata comunicata a Girada la riapertura del procedimento (PS10842B), ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo e dell'art. 9 comma 3 lettera a) del Regolamento, in relazione ai medesimi profili di criticità già ipotizzati nella comunicazione di avvio del procedimento PS10842, concernenti la possibile violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere b), c), e), h) e v), 52, 54, 56 e 66 *bis* del Codice del Consumo.

17. In data 11 ottobre 2018, Girada ha trasmesso alcune note preliminari alla memoria difensiva, seguite dal deposito di una prima memoria difensiva in data 19 ottobre 2018.

18. Nell'adunanza del 19 dicembre 2018, l'Autorità ha disposto la proroga, al 12 marzo 2019, del termine di conclusione del presente procedimento

PS/10842B, per particolari esigenze istruttorie nonché al fine di garantire un adeguato diritto di difesa.

19. In data 1° febbraio 2019, ai sensi dell'art. 16, comma 1 del Regolamento, è stato comunicato a Girada il termine di conclusione della fase istruttoria del presente procedimento PS/10842B, originariamente fissato al 21 febbraio 2019 e poi prorogato al 4 marzo 2019 con comunicazione del 7 febbraio 2019, attesa l'esigenza di acquisire al fascicolo le ulteriori segnalazioni pervenute in Autorità.

20. Nell'adunanza del 13 febbraio 2019, l'Autorità ha disposto una proroga di trenta giorni, all'11 aprile 2019, del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie, al fine di acquisire al fascicolo istruttorio ulteriori segnalazioni pervenute successivamente alla data del 1° febbraio 2019.

21. In data 22 febbraio 2019, Girada ha trasmesso un'ulteriore memoria difensiva.

22. Con comunicazione del 5 marzo 2019, è stato richiesto il previsto parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto in data 26 marzo 2019.

2) *Le evidenze acquisite*

23. Il sistema posto in essere dal professionista consiste nel promuovere, attraverso il sito *girada.it* (adesso *girada.com*), l'acquisto di prodotti tecnologici a prezzi estremamente convenienti grazie all'applicazione di sconti elevati. Nella *homepage* del sito - con caratteri grafici enfaticizzati - si indica la possibilità di ottenere la merce pagando prezzi significativamente ridotti in ragione di rilevanti sconti, addirittura fino all'80% del prezzo di listino del bene proposto in vendita, come evidenziato nelle "nuvolette" "Share it" "a partire da € 9.99" (c.d. "prezzo share") (fig. 1).



(Fig. 1)

24. Il sito di Girada, in particolare, pubblicizza con caratteri di maggiore dimensione e di colore rosso il prezzo scontato, denominato *prezzo “Share it”*, indicando invece il prezzo pieno in carattere ridotto e sbarrato, seguito dalla precisazione che il prodotto è *“disponibile”*, senza indicare alcuna altra condizione (cfr. fig. 2).



(fig.2)

25. Solo nella pagina del sito Internet di Girada dedicata alla scheda del singolo prodotto, sono presenti sommarie e incomplete informazioni circa le particolari condizioni che si devono realizzare affinché il consumatore possa ottenere il bene al prezzo scontato. L’acquirente, infatti, deve: a) prenotare il bene versando il prezzo scontato indicato in pubblicità; b) trovare altri tre consumatori disposti a effettuare analoga prenotazione e versare un importo pari o superiore al suo. In sostanza, da un lato, il consumatore non acquista direttamente il prodotto scelto ma si limita a *prenotare* il bene previo versamento del prezzo asseritamente scontato, dall’altro lato, deve assolvere alla condizione di reclutare altri tre consumatori per ottenere il bene al prezzo scontato.

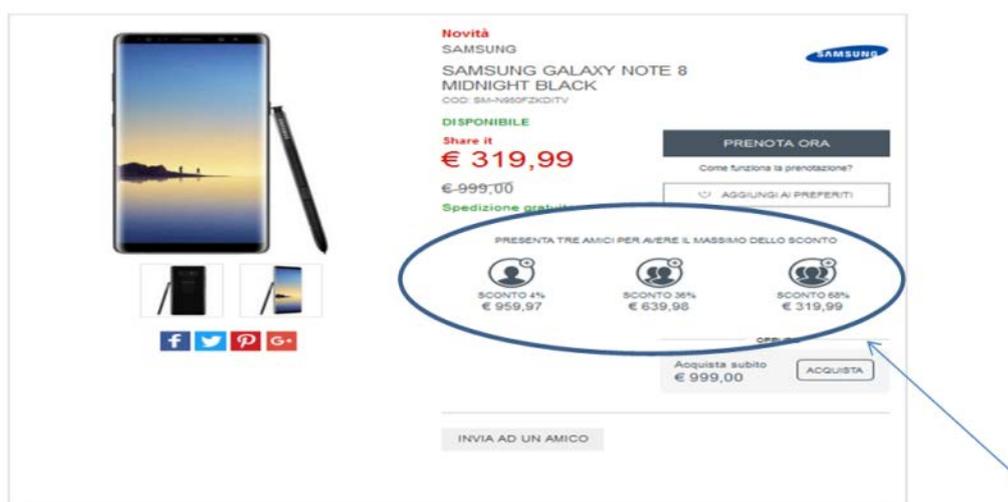
26. La documentazione agli atti riporta le segnalazioni dei consumatori che, convinti di aver acquistato un prodotto al *“Prezzo Share it”*, lamentano la mancata consegna del bene nonostante fossero trascorsi diversi mesi dal pagamento del prezzo richiesto² nonché il mancato riconoscimento del *“diritto di recesso”*³.

27. Lo schema che segue (fig.3) mostra graficamente come la struttura di vendita organizzata da Girada sia incentrata su questi due elementi

² Cfr. segnalazione prot.19308 del 9 febbraio 2018, in cui il segnalante riferisce tempi di attesa di sette mesi.

³ Cfr. segnalazione prot.66718 del 1° settembre 2017.

fondamentali: il pagamento del prezzo “Share.it” quale presupposto per accedere all’offerta e la necessità di inserire “tre amici per avere il massimo dello sconto” al fine di ottenere il bene al prezzo scontato. Gli aspiranti acquirenti dei beni pubblicizzati dal professionista, a seguito della prenotazione di un prodotto, devono convincere altri consumatori ad effettuare analogo versamento per un “qualsiasi prodotto di fascia almeno uguale o superiore” al fine di conseguire il bene al prezzo scontato (cfr. anche fig. 4).



(fig.3)

28. In relazione ai consumatori che hanno pagano il prezzo “Share it” ma non riescono a “reclutare” i tre amici da includere nel meccanismo di acquisto, Girada prevede espressamente la possibilità di essere inseriti in una “lista” (fig.4) che, a detta del professionista, ha la funzione di abbinare tra di loro gli acquirenti non “sponsorizzati”, in modo da comporre la terna necessaria a ottenere il bene al prezzo scontato (c.d. sistema delle *Quote Gold*). Sul sito di Girada è genericamente indicato: “per ricevere il prodotto a prezzo scontato dovrai attendere che altre persone, non sponsorizzate, facciano acquisti e si leghino, in ordine cronologico alla catena d’acquisto”.

29. In nessuna sezione del Sito sono descritte le modalità di funzionamento di tale lista e la procedura di abbinamento tra diversi utenti né viene fornita ai consumatori alcuna indicazione sui tempi di permanenza in tale lista e, quindi, sulla tempistica di consegna dei prodotti prenotati.



(fig.4)

30. Per quanto attiene alla dimensione quantitativa dell'attività di Girada, dalle evidenze ispettive^{*4} emerge che, dall'inizio della propria attività nei primi mesi del 2017, il rapporto tra gli ordini evasi e quelli da evadere era circa di 1 a 3, mentre la percentuale degli annullamenti ammontava al 51% dei rapporti presenti nel sistema del professionista.

31. Per quanto concerne i diritti dei consumatori e la possibilità per gli stessi di uscita dal proceso di acquisto di Girada, dalla documentazione agli atti risulta che il professionista prevede per i consumatori la facoltà di esercitare il diritto di "recesso" solo nel termine di 14 giorni dal pagamento del prezzo "Share it" e non dall'effettivo acquisto/consegna del bene. Emblematico in proposito risulta il caso di un acquirente al quale Girada ha impedito di esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni dalla consegna del prodotto acquistato, confermando espressamente che il termine entro il quale poteva essere esercitato il diritto decorresse dalla mera prenotazione del bene⁵.

32. Inoltre, alcune segnalazioni attestano che Girada ostacola il recesso anche se esercitato nel previsto termine di 14 giorni dalla prenotazione, adducendo pretesuose motivazioni. Infatti, nei confronti di un consumatore che aveva esercitato il recesso entro il prescritto termine, Girada ha inviato una comunicazione in cui dichiarava che non avrebbe proceduto ad effettuare il rimborso in quanto non avrebbe utilizzato la casella *mail* dalla quale aveva disposto l'acquisto⁶.

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

⁴ Cfr. Processo verbale di accertamento ispettivo del 4 ottobre 2017 - Gli ordini a sistema risultavano essere [50.000-100.000] di cui [10.000-15.000] evasi, [30.000-40.000] da evadere e [40.000-50.000] annullati.

⁵ Cfr. segnalazione prot.17789 del 5 febbraio 2018.

⁶ Cfr. segnalazione prot.71618 del 22 settembre 2017.

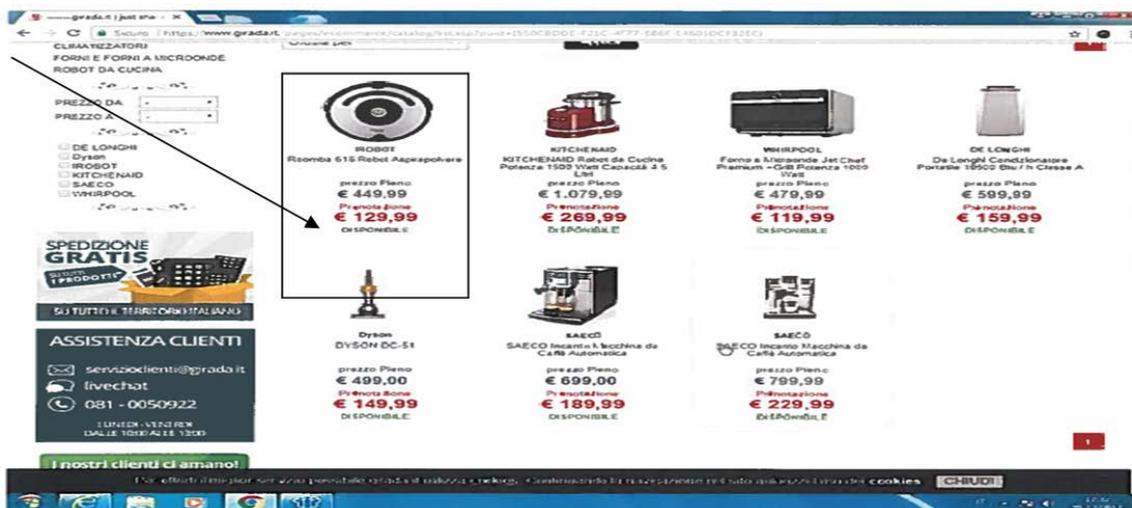
33. Oltre ai descritti elementi di criticità, il sito presenta significative carenze in ordine al *set* informativo messo a disposizione dei consumatori, con riferimento all'identità del professionista, all'indirizzo della sede sociale e al numero telefonico nonché al prezzo effettivo del prodotto pubblicizzato. Inoltre, sulla *homepage* del professionista non sono presenti adeguate informazioni sulle condizioni, termini e procedure per l'esercizio del diritto di recesso, ivi incluso il modulo necessario all'esercizio di tale facoltà; non è pubblicato un *link* alla piattaforma *On line Dispute Resolution* (ODR) e le condizioni per accedervi; infine, manca il riferimento al Foro del consumatore.

34. Girada, nell'ambito dell'originario procedimento (PS10842) e a seguito del provvedimento n. 27056 del 21 febbraio 2018, ha modificato la grafica e i contenuti del proprio sito Internet nonché le condizioni generali di vendita, con specifico riguardo alle indicazioni fornite sul proprio modello di vendita e alle informazioni prescritte dal Codice del Consumo nel caso di contratti a distanza, la cui inadeguatezza e/o assenza erano state oggetto dei rilievi dell'Autorità.

35. In primo luogo, con riferimento alle contestate omissioni informative del sito Internet, la nuova versione del portale contiene le informazioni relative alla società e ai suoi recapiti nonché i *link* al modulo per l'esercizio del diritto di recesso e alla piattaforma *ODR*; al contempo le nuove condizioni di contratto prevedono il corretto riferimento al foro competente per le controversie con i consumatori.

36. In secondo luogo, per quanto concerne i diritti dei consumatori e in particolare il recesso, tanto il sito Internet quanto le condizioni contrattuali di acquisto sono state modificate al fine di introdurre, oltre alla già prevista possibilità di risolvere il contratto entro 14 giorni dalla *prenotazione* del prodotto, anche la facoltà di recesso ai sensi degli artt. 52 e ss. del Codice del Consumo, esercitabile entro 14 giorni dalla *consegna* del bene acquistato (art. 13). Anche la previsione contrattuale sulla tempistica per il rimborso è stata emendata, stabilendo che il rimborso debba avvenire entro 14 giorni dalla data in cui il professionista viene a conoscenza della volontà di recedere dell'acquirente (artt. 14 e 13.5).

37. Inoltre, Girada ha apportato modifiche alla descrizione del processo di acquisto, sostituendo la precedente rappresentazione del prezzo scontato ("*Share it*"), redatto in colore rosso e grassetto, posto sopra al prezzo pieno sbarrato (scritto in caratteri molto meno evidenti), con il termine "*prenotazione*" scritto in colore rosso, posto sotto all'indicazione del prezzo pieno; inoltre, selezionando tale prezzo di prenotazione, compare il seguente avviso: "*Attenzione: prezzo soggetto a condizioni di vendita*" (cfr. fig. 5).



(fig.5)

38. Girada ha anche modificato le “Condizioni d’Acquisto” presenti sul sito aziendale nella parte relativa al funzionamento del meccanismo della "prenotazione" (art. 2.2.b), specificando la procedura volta a ottenere il bene al prezzo scontato; in particolare, è stato chiarito che, dopo aver terminato e pagato la prenotazione, il consumatore riceverà un “codice di riferimento personale” (*Referral code*) e che il prodotto prenotato sarà spedito e consegnato al cliente “quando altri tre nuovi clienti, utilizzando il medesimo referral code, avranno, a loro volta, acquistato immediatamente o prenotato il medesimo prodotto (o un prodotto della medesima fascia di prezzo o fascia di prezzo superiore)”.

39. Nell’ambito della disciplina contrattuale, Girada ha inoltre riformulato la disposizione concernente le due differenti modalità di acquisto previste, esplicitando la possibilità per gli acquirenti di selezionare l’opzione di “acquisto immediato” dei beni a prezzo pieno di listino (art. 2 del contratto d’acquisto). In tale ipotesi, è prevista la possibilità di fruire di una riduzione del prezzo effettivamente pagato secondo il criterio dell’acquisto in cd. "modalità inversa", in base alla quale l’acquirente può ottenere la restituzione di una parte del prezzo versato se, entro 9 mesi dal ricevimento del prodotto, altri tre nuovi clienti, utilizzando il "referral code" ricevuto dall’acquirente, avranno a loro volta acquistato immediatamente o prenotato il medesimo prodotto o prodotto della stessa fascia di prezzo o superiore.

40. Il professionista, al dichiarato fine di rendere maggiormente comprensibili gli aspetti peculiari del proprio meccanismo di vendita, ha pubblicato, all’interno del proprio aziendale, nella sezione dedicata al funzionamento del sistema, uno specifico video in cui sono presentati i passaggi del processo di acquisto da parte del consumatore, con particolare riferimento agli effetti della prenotazione.

41. Quanto alle misure riferite specificamente all'*iter* di acquisto, il professionista ha dichiarato che avrebbe consentito ai consumatori - dopo nove mesi dalla prenotazione - di acquistare il prodotto prenotato al prezzo di mercato praticato al momento della richiesta.

42. Con riferimento alla posizione dei consumatori che effettuano prenotazioni di prodotti senza presentare "amici" e che, quindi, per ottenere il bene al prezzo prenotato (ridotto) devono attendere che altre persone, non sponsorizzate, facciano acquisti e siano poi a loro abbinati dal professionista attraverso l'assegnazione delle c.d. "*quote GOLD*", Girada ha affermato che avrebbe reso pubbliche le statistiche e la graduatoria di evasione in modo che ogni acquirente potesse avere contezza dei tempi di consegna del bene prenotato.

43. Nonostante quanto sopra illustrato in ordine alle modifiche apportate sul sito Internet di Girada e nelle condizioni contrattuali nonché quanto affermato dal professionista circa la possibilità di acquisto del bene prenotato al prezzo di mercato e la pubblicazione delle *quote Gold*, la documentazione acquisita agli atti del presente procedimento attesta che Girada non ha consentito ai consumatori di acquistare i beni alle condizioni prospettate e di esercitare i diritti ad essi riconosciuti dalle norme del Codice del Consumo e dalle disposizioni del contratto di acquisto.

44. Infatti, alla luce delle risultanze istruttorie, il meccanismo di prenotazione proposto da Girada, nonostante la novellata descrizione delle modalità di funzionamento, astrattamente conforme alla disciplina del Codice del Consumo, si è dimostrato incapace di funzionare a scapito dei consumatori che hanno aderito al medesimo. In particolare, pur a fronte della nuova disposizione contrattuale che prevede la possibilità di esercitare il recesso dopo la prenotazione ed entro 14 giorni dalla consegna del prodotto, e nonostante la prevista possibilità di acquistare il bene prenotato a prezzo di mercato, dalla documentazione probatoria emerge che un numero rilevante di consumatori è rimasto lungamente "bloccato" all'interno del sistema pur avendo fatto ricorso ai predetti meccanismi di uscita.

45. Sotto il profilo quantitativo, dai documenti acquisiti nel corso del procedimento, emerge che il rapporto tra gli ordini evasi e quelli da evadere risulta ancora molto rilevante, circa di 1 a 2, peraltro registrando un significativo incremento degli ordini da evadere, aumentato da [30.000-35.000] a [45.000-50.000] unità, mentre la percentuale degli annullamenti da parte dei consumatori ammonta al 56% circa degli utenti presenti nel sistema

del professionista⁷.

46. Le evidenze ispettive e le numerose segnalazioni confermano dunque che Girada non ha disposto adeguati meccanismi di uscita, sia mediante l'esercizio del diritto di recesso sia attraverso la facoltà di acquisto del bene prenotato al prezzo di mercato. Il professionista ha infatti sistematicamente impedito ai consumatori che avevano effettuato la prenotazione di acquistare, dopo nove mesi dalla prenotazione, il prodotto scelto al prezzo di mercato praticato al momento della richiesta. In proposito, dalla documentazione agli atti è emerso che Girada, nei confronti dei consumatori che chiedevano di acquistare il bene a prezzo di mercato, ha preteso il pagamento di importi ben al di sopra di quello di mercato, oppure ha rifiutato il riscatto, o ancora ha adottato condotte dilatorie, fino a dichiarare espressamente sospesa la procedura di riscatto⁸.

47. Con specifico riferimento al recesso da parte dei consumatori e al conseguente rimborso degli stessi, risulta che Girada non ha riconosciuto il diritto di recesso secondo le previsioni del Codice del Consumo riportate anche nelle condizioni generali di vendita da essa modificate⁹. Gli utenti, infatti, al momento della prenotazione e/o dell'acquisto, sono indotti a ritenere di poter uscire dal sistema sia entro 14 giorni dalla prenotazione sia entro 14 giorni dall'effettiva consegna del bene, mentre risulta che tale previsione, in numerosi casi, non abbia trovato applicazione.

48. A dimostrazione di ciò, le evidenze raccolte in sede ispettiva attestano che il mancato riconoscimento del diritto di recesso non è riconducibile ad eventi isolati, ma risulta collegato a comportamenti seriali, volti a neutralizzare le fondamentali salvaguardie poste a tutela dei consumatori dal Codice del Consumo e anche dalle condizioni generali di vendita di Girada.

49. In particolare, in ordine al mancato riconoscimento del diritto di recesso, risulta significativo il caso di un consumatore che, a seguito di una richiesta di informazioni, riceve dal professionista la risposta che solo dopo aver inviato una raccomandata e un'apposita autorizzazione sarebbe stato possibile effettuare la spedizione del prodotto oggetto di recesso¹⁰. In altri casi, il professionista comunica tardivamente la necessità di apporre un codice identificativo al pacco contenente il prodotto oggetto di recesso giustificando, in tal modo, il sistematico rifiuto a ricevere la merce

⁷ Cfr. doc. n. 72 del fascicolo ispettivo, dal quale si evince che gli ordini a sistema risultavano essere [150.000-200.000] di cui [20.000-30.000] evasi, [40.000-50.000] da evadere e [90.000-100.000] annullati.

⁸ Cfr. provvedimento n. 27598 del 12 marzo 2019 (IP300), par. 27.

⁹ Cfr., al riguardo, quanto riportato nel provvedimento n. 27598 del 12 marzo 2019 (IP300), par. 12, nota 8.

¹⁰ Cfr. documento n.66 del fascicolo ispettivo del 17 settembre 2018 - ticket code 197394-72251-180819.

restituita¹¹.

50. Emblematica risulta altresì la vicenda di un consumatore che, avendo aperto un *ticket* per chiedere la conferma della procedura di reso/rimborso relativo a diversi acquisti effettuati, ottiene preliminarmente il riscontro “*che il ritardo di risposta al ticket è dovuto a una verifica amministrativa del suo account*” e poi, alle ulteriori richieste di chiarimenti, viene avvisato dell’avvenuto invio di una diffida, contenente l’invito a non procedere “*con recessi al fine di produrre un vantaggio economico per sé o per altri*” e volti a cagionare un danno a Girada¹².

51. Per quanto concerne il rimborso richiesto a seguito dell’esercizio del diritto di recesso, dalla documentazione acquisita si evince che a volte non veniva corrisposto oppure veniva effettuato solo in maniera parziale nonostante le previsioni contenute nelle sezioni informative del sito e nelle condizioni di acquisto¹³.

52. Con riguardo, infine, alla pubblicazione delle statistiche e delle graduatorie delle c.d. “*quote Gold*”, assegnate ai consumatori che effettuano ordini senza presentare amici, al fine di conoscere i tempi di finalizzazione del proprio ordine, secondo quanto dichiarato dal professionista, a seguito dell’accertamento ispettivo svolto in data 17 settembre 2018, “*dopo pochissimi giorni, si è provveduto alla pubblicazione di un dettagliato elenco dei clienti che hanno beneficiato delle QUOTE GOLD e dei relativi temi di attribuzione*”¹⁴.

53. In effetti, attualmente sul sito del professionista è disponibile “*La lista completa di tutti gli utenti che hanno ricevuto almeno un codice Gold*”. Si tratta di un elenco contenente le seguenti indicazioni: nome utente (con associato codice numerico), descrizione prodotto, prezzo (presumibilmente versato alla prenotazione) e data (i nomi presenti in lista si riferiscono a un periodo di tre mesi: le date ivi riportate vanno dal 20 gennaio 2017 al 13 aprile 2017).

3) Le argomentazioni difensive della Parte

54. Il professionista nelle proprie memorie¹⁵ ha evidenziato preliminarmente

¹¹ Cfr. documento n.66 del fascicolo ispettivo del 17 settembre 2018 relativo al fascicolo IP300 - ticket code - 199370-62297-180703, 200799-74968-180830 e 200799-74968-180830.

¹² Cfr. documento n.66 del fascicolo ispettivo del 17 settembre 2018 relativo al fascicolo IP300 - ticket code 223539-53935-180606.

¹³ Cfr., al riguardo, le seguenti segnalazioni acquisite agli atti: prot.n. 45466 del 4 giugno 2018; prot.n. 52405 del 9 luglio 2018 nonché prot.n. 51077 del 2 luglio 2018.

¹⁴ Si veda la memoria di Girada, depositata in data 19 ottobre 2018, prot.n. 70901.

¹⁵ Cfr. nota prot.n. 76969 del 16 ottobre 2017 e nota prot.n. 20024 del 22 febbraio 2019.

che il modello di *business* prescelto si basa sul passaparola e quindi sulle positive esperienze dei consumatori che hanno avuto modo di verificare la veridicità di quanto promesso.

55. Secondo Girada, la sostenibilità del modello si fonda sulla possibilità di acquisire grossi quantitativi di merce ad un prezzo contenuto dai grossisti anche in considerazione del tempo che trascorre dal momento in cui il consumatore effettua la prenotazione a quello in cui completa il trittico degli “amici” necessari ad avere il massimo sconto. Girada ha affermato di farsi carico dei clienti *“al punto da garantire la consegna dell’ultima versione del prodotto ordinato spesso a parità di prezzo dal momento che i grossi quantitativi di prodotti acquistati dai grossisti le consentono di avere ottimi sconti che vengono condivisi, in questo modo, con i consumatori”* (Cfr. verbale di audizione del 20 ottobre 2017).

56. Il professionista ha inoltre precisato che il sistema Girada *“è strutturato in modo tale da non correre rischio di collasso dal momento che sono apprestate una serie di cautele che permettono di affermare che nessun consumatore si espone alla possibilità di non ricevere il bene da parte della Società”*. In particolare, l’elemento di garanzia per il compratore sarebbe rappresentato dal fatto che *“in ogni momento è possibile acquistare il bene a prezzo pieno e pertanto l’acquirente ha ampie facoltà di gestione della sua prenotazione”* (cfr. verbale dell’audizione del 20 ottobre 2017).

57. Girada ha inoltre evidenziato come dalla prenotazione finalizzata a massimizzare lo sconto scaturisca semplicemente una possibilità per il consumatore di incrementare il gruppo d’acquisto e beneficiare dei vantaggi legati all’ottenimento dei prodotti prescelti a prezzi estremamente contenuti; in ogni caso, come precisato nell’audizione del 20 ottobre 2017, il consumatore *“rimane titolare della possibilità di acquisire il bene a prezzo pieno e di sfruttare lo sconto parziale che consegue alla presentazione di un numero di ‘amici’ inferiore a tre”*.

58. In merito alla prospettazione dell’offerta, Girada ha sottolineato che – preso atto dei rilievi formulati dall’Autorità – si è subito attivato al fine di migliorare la comprensione dello schema vendita e rendere maggiormente esplicite tutte le condizioni ad esso inerenti, apportando notevoli miglioramenti alla grafica ed ai contenuti informativi del proprio sito, ad esempio riportando il prezzo di listino del prodotto in primo piano in modo da rendere palese che si tratta della somma necessaria all’acquisto diretto del bene¹⁶. Nella memoria conclusiva, Girada ha sostenuto che non vi sarebbe

¹⁶ Cfr. Memoria prot.n. 80585 del 30 ottobre 2017 e memoria del 22 febbraio 2019 prot.n. 20024.

“alcuna erronea rappresentazione” del prezzo e che sarebbe sufficientemente specificato il prezzo di prenotazione a condizioni che sono chiare dall’inizio dell’iter previsto all’interno del portale.

59. Dopo la riapertura del procedimento istruttorio, Girada depositava uno scritto difensivo¹⁷ attraverso il quale lamentava la *“condotta di molti utenti diretta ad abusare del sistema di vendita con la creazione di finti gruppi di acquisto”* a causa dei quali Girada riteneva *“opportuno modificare il modello di vendita”...“pur senza rinunciare alla peculiarità di Girada, basato sulla creazione di gruppi di acquisto formati dal primo acquirente che invita fino ad un massimo di tre nuovi clienti”*, dando la possibilità al primo aderente di ottenere gli sconti previsti attraverso un sistema di *cashback* utilizzabile presso esercizi convenzionati. Secondo il professionista, tale opportunità avrebbe dato ottimi risultati *“con un grado di soddisfazione dei clienti molto alto”*, dal momento che sarebbe risultato più facile ottenere sconti e facilitazioni particolarmente rilevanti ove l’acquisto venga effettuato attraverso i portali denominati *“giradanow”* e *“bweve.com”*. In virtù di tali modifiche – continuava Girada – sarebbe stata eliminata l’obbligatorietà del cd. acquisto a prezzo di mercato che era stata utilizzata in maniera impropria dagli aderenti. In luogo della facoltà in questione, il professionista avrebbe ipotizzato *“di concedere ai clienti con una prenotazione superiore ai nove mesi un buono di importo pari alla prenotazione versata per effettuare acquisti sul portale bweve.com.”*

60. Il Professionista – tramite una successiva nota difensiva¹⁸ - precisava i termini delle modifiche esposte nella nota precedente ed evidenziava che non aveva proceduto alla pubblicazione delle graduatorie delle c.d. *quote GOLD* avendo *“ritenuto sufficiente la pubblicazione dell’ammontare delle quote attribuite ai clienti che effettuavano ordini senza presentare altri acquirenti (c.d. amici)”* e che però, *“dopo pochissimi giorni”* dall’accertamento ispettivo, ha pubblicato *“un dettagliato elenco dei clienti che hanno beneficiato delle quote GOLD e dei relativi temi di attribuzione”*.

61. In merito al diritto di recesso, il professionista ribadiva che, nonostante gli abusi volti a sfruttare illegittimamente l’istituto del recesso, avrebbe sempre garantito l’esercizio di tale facoltà mentre, in ordine al riscatto a prezzo di mercato, questo era stato sospeso al fine di evitare non meglio precisati abusi.

62. Dopo la comunicazione del termine di chiusura della fase istruttoria del

¹⁷ Cfr. memoria prot.n. 69178 dell’11 ottobre 2018.

¹⁸ Cfr. memoria prot.n. 70901 del 19 ottobre 2018.

procedimento, Girada ha trasmesso una memoria conclusiva¹⁹ nella quale ha ribadito la liceità della propria condotta sottolineando che, a suo avviso, i diritti dei consumatori-clienti sarebbero stati “*pienamente rispettati*”, che il meccanismo di vendita avrebbe dato prova di funzionare “*anche in ragione delle cd. way-out previste*” e che il rapporto tra gli ordini evasi e quelli da evadere sarebbe fuorviante per la valutazione della sostenibilità del sistema, dal momento che la decisione di attendere il reperimento dei c.d. amici rientra nella scelta discrezionale che i clienti possono svolgere.

63. La memoria ha, inoltre, fornito chiarimenti in merito ad alcune delle specifiche situazioni contestate al professionista in sede di avvio richiamando nuovamente l’attenzione in merito al fatto che alcuni clienti avrebbero utilizzato il recesso al fine di porre in essere “*un sistematico e seriale comportamento truffaldino*” costringendo così la società a porre in essere una sorta di “*legittima difesa dei propri diritti*”.

64. In merito all’assenza delle informazioni normativamente previste sul sito, la parte ha evidenziato di aver superato tale criticità prima del provvedimento di accettazione degli impegni presentati nel procedimento PS10842.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

65. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 5 marzo 2018 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

66. Con comunicazione pervenuta in data 26 marzo 2019, la suddetta Autorità ha trasmesso la delibera n. 84/19/CONS, nella quale ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all’attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l’eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

67. In particolare, la suddetta Autorità, ha confermato quanto espresso con la propria delibera n. 25/18/CONS del 30 gennaio 2018, “*ovvero che nel caso di specie, il mezzo Internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale*” oggetto della

¹⁹ Memoria prot.22024 del 22 febbraio 2019.

richiesta di parere, visto che, come ivi evidenziato, “*il consumatore, condizionato dalle informazioni diffuse tramite Internet,[...] potrebbe poi effettivamente procedere all’acquisto di detti beni, sviluppando in concreto la piena potenzialità della comunicazione on line in relazione ai prodotti posti in vendita sul sito della società Girada S.r.l.s.*”.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

68. 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.

69. L’assetto descritto pone la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, *in primis* attraverso l’adempimento dell’obbligo fondamentale di fornire una chiara e veritiera rappresentazione del meccanismo contrattuale che si propone, soprattutto se connotato da forti differenze rispetto all’ordinario modello di offerta di beni *on line*.

70. Quindi, nella fase prodromica alla scelta d’acquisto, è necessario fornire un quadro informativo preciso ed esauriente rispetto alle caratteristiche essenziali dei prodotti venduti e alle modalità di esecuzione del contratto, 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 a 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 professionista²⁰.

71. Inoltre, si deve evidenziare che, nel settore dell’*e-commerce*, gli obblighi informativi in capo al professionista permangono anche a seguito dell’inoltro di un ordine da parte del consumatore: 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

²⁰Cfr. PS/9192 Marco Polo Expert – Vendite On line.

condizioni prospettate, il consumatore può sostituire agevolmente il professionista inadempiente con un suo diretto concorrente.

72. Le considerazioni appena svolte assumono una particolare valenza ove alla negoziazione in rete di prodotti tecnologici si aggiungano formule contrattuali peculiari e significativamente diverse dalle usuali modalità di conclusione dei contratti *on line*.

73. Sotto questo profilo si deve evidenziare che il professionista ha adottato una struttura di vendita astrattamente riconducibile al modello del c.d. *Buy&Share*, in quanto basata sulla creazione di gruppi di acquisto volti a conseguire prezzi più vantaggiosi per i consumatori; a differenza, tuttavia, dello schema tipico del *Buy&Share*, il venditore Girada si pone come organizzatore del sistema e induce i consumatori a svolgere una vera e propria attività promozionale per suo conto.

74. In base allo schema di vendita Girada, l'acquirente è chiamato ad aderire all'offerta pubblicizzata effettuando il pagamento di una somma di solito pari al 20-30% del valore del bene prescelto e, successivamente, per ottenere quanto prenotato deve necessariamente convincere altri tre consumatori ad effettuare una analoga prenotazione almeno di pari valore. Solo a seguito dell'effettiva adesione di tre "amici", della loro prenotazione e del versamento dei relativi importi a titolo di prenotazione, il primo consumatore può ricevere il bene prenotato al prezzo scontato.

75. Nel caso di specie il professionista risulta aver fornito una rappresentazione incompleta, poco trasparente e non veritiera in merito (i) al prezzo di offerta dei prodotti, subordinato a condizioni imprevedibili e aleatorie, (ii) ai termini e alle condizioni del "Programma" proposto, (iii) alla natura effettiva degli impegni che il consumatore assume, ed infine (iv) al meccanismo del processo di vendita, ai tempi di attesa ai fini della consegna del prodotto nonché alle reali possibilità di conseguire i beni prenotati.

76. Siffatte omissioni e ambiguità informative sono tali da indurre in errore il consumatore medio facendogli assumere una decisione di natura commerciale, circa l'acquisto *on line* mediante lo schema di vendita Girada, che altrimenti non avrebbe preso.

77. In particolare, risulta decettiva la modalità di prospettazione del prezzo "scontato" utilizzata dal professionista. Infatti, quello che viene presentato come prezzo di acquisto in realtà si riferisce solo alla prenotazione, costituendo un rilevante elemento di persuasione verso il consumatore e realizzando il c.d. effetto aggancio.

78. Una volta effettuata la prenotazione e, quindi, il versamento della somma richiesta a tale scopo, il consumatore non è correttamente informato del fatto che, per conseguire il bene prenotato, deve attivarsi direttamente al fine di

reperire almeno altri tre consumatori disposti a loro volta ad aderire all'offerta Girada alle medesime condizioni, o che altrimenti verrà inserito nella "lista" gestita dal professionista secondo criteri ignoti ai consumatori, dove sarà costretto a rimanere in attesa che si compia la procedura di abbinamento con altri acquirenti, per un tempo che non viene in alcun modo indicato, neppure sotto forma di stima approssimativa.

79. A tale ultimo proposito, la mancata pubblicazione delle statistiche e delle graduatorie delle c.d. *quote GOLD*, assegnate ai consumatori che effettuano ordini senza presentare amici e utilizzate dal professionista per procedere "d'ufficio" all'abbinamento con altri consumatori, ha privato del tutto il consumatore della possibilità di verificare lo stato della sua permanenza nella lista di attesa di Girada e quindi i tempi di scorrimento della graduatoria ai fini dell'effettivo conseguimento del bene.

80. Neppure l'avvenuta pubblicazione della "*lista completa di tutti gli utenti che hanno ricevuto almeno un codice Gold*" è tuttavia idonea a fornire ai consumatori la corretta informazione di cui hanno bisogno al fine di assumere una decisione di natura commerciale ponderata e consapevole in merito all'offerta pubblicizzata. Ciò in quanto il professionista continua a non esplicitare i criteri di funzionamento e soprattutto i tempi di scorrimento della "lista di attesa", impedendo così ai consumatori di verificare lo stato di avanzamento della loro posizione all'interno della lista e, in ultima analisi, ingannandoli in merito alla possibilità che poi avvenga la consegna dei beni prenotati.

81. Dalle risultanze istruttorie è emerso che il numero di consumatori rimasti in attesa di ricevere il bene risulta, anche alla data dell'ispezione del 4 ottobre 2018, doppio rispetto a quello di chi, attraverso una delle modalità previste, è riuscito a concludere positivamente la complessa transazione. Inoltre, e di maggior rilievo, è che il numero dei consumatori in attesa aumenta progressivamente, confermando l'infondatezza e la decettività di quanto affermato dal professionista circa il fatto che l'inserimento in lista permetterebbe l'abbinamento con altri consumatori e, in ultima istanza, la consegna del bene prenotato. D'altra parte, come sopra visto, la *lista Gold* contiene nominativi di consumatori/acquirenti a far data dal 20 gennaio 2017.

82. Deve osservarsi, nello specifico, che il continuo inserimento di nuovi acquirenti nel sistema [40.000-50.000]²¹ alla data dell'accertamento ispettivo) e la sostanziale impossibilità di uscirvi senza sopportare perdite costituiscono condizioni del tutto particolari ed aleatorie che evidenziano la

²¹ Cfr. documento n.72 del fascicolo ispettivo.

natura ingannevole e scorretta della complessa pratica posta in essere dal professionista.

83. Tale circostanza è confermata da un ulteriore dato, ovvero dall'elevato numero di consumatori che hanno annullato l'ordine, come rilevato anche alla data dell'accertamento ispettivo: moltissimi utenti, pur essendosi registrati al sito, ed avendo effettuato la prenotazione e il relativo pagamento, non sono poi riusciti a completare il processo di acquisto con la consegna del bene e si sono quindi visti costretti a rinunciare alla transazione.

84. Alla luce di quanto sopra esposto, emerge la natura ingannevole della condotta posta in essere dal professionista, idonea ad indurre i consumatori ad aderire all'offerta di vendita pubblicizzata sulla base di una prospettazione decettiva.

Infatti, i consumatori che, ingannevolmente attratti dalla prospettiva di acquistare il prodotto reclamizzato a un prezzo particolarmente scontato, non riescano a convincere altri tre "amici" ad aderire alla medesima offerta, si trovano iscritti in una lista di attesa di cui ignorano i meccanismi di funzionamento e, soprattutto, i tempi di scorrimento. In tal modo, i suddetti consumatori, non essendo correttamente informati sulla tempistica di permanenza in lista, sono costretti ad attendere, dopo aver versato l'importo della prenotazione, un tempo imprecisato e imprevedibile, venendo quindi ingannati sull'effettiva possibilità di ottenere la consegna del bene prenotato.

85. Per tali motivi la condotta esaminata costituisce una pratica commerciale scorretta in violazione dell'articolo 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)* del Codice del Consumo. Tale pratica scorretta è stata posta in essere almeno dal mese di aprile 2017 e risulta ancora in corso.

86. A riprova della situazione di stallo in cui sono rimasti molti consumatori che hanno aderito all'offerta Girada, è stata acquisita agli atti documentazione²² dalla quale è anche emerso che il professionista ha, nei fatti, impedito ai consumatori sia l'esercizio del diritto di recesso sia la possibilità di acquistare il bene prenotato al prezzo di mercato, sebbene astrattamente previsti nelle condizioni di contratto, a seguito delle modifiche apportate.

87. La condotta consistente nel mancato riconoscimento del diritto di recesso del consumatore che abbia effettuato la prenotazione, pienamente confermata dalle risultanze istruttorie, dalle quali è emerso che il professionista in molti casi non ha dato alcun seguito alle reiterate istanze di rimborso dei consumatori, integra altresì una violazione delle norme che regolano tale istituto dettate dagli artt. 52 e 56, comma 1, del Codice del Consumo. Tali

²² Cfr. documento 66 del fascicolo ispettivo del 17 settembre 2018.

condotte sono state poste in essere almeno dal mese di aprile 2017 e risultano ancora in corso.

88. Come già illustrato, infatti, sebbene Girada abbia correttamente disciplinato l'esercizio del diritto di recesso e il conseguente rimborso nell'ambito delle condizioni contrattuali di acquisto, le evidenze acquisite indicano che tale diritto non è stato rispettato in violazione delle medesime condizioni contrattuali e del Codice del Consumo.

89. Inoltre, le condotte consistenti nella mancata informazione in merito all'identità del professionista, all'indirizzo della sede sociale e al numero telefonico, al prezzo dei beni, alle condizioni, i termini e le procedure per l'esercizio del diritto di recesso, al *link* alla piattaforma *On line Dispute Resolution* (ODR) integrano una violazione dell'art. 49, comma 1, lettere *b)*, *c)*, *e)*, *h)* e *v)*, del Codice del Consumo. Infine, l'incorretto riferimento al foro competente costituisce una violazione dell'art. 66 *bis* del Codice del Consumo. Tali condotte sono state poste in essere almeno dal mese di aprile 2017 e sono cessate nel mese di dicembre dello stesso anno.

90. Per quanto sopra esposto, i comportamenti descritti al punto II, *sub* lett. *c)*, del presente provvedimento integrano distinte violazioni degli articoli 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)*, 49, comma 1, lettere *b)*, *c)*, *e)*, *h)* e *v)*, 52, 56 e 66 *bis* del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

91. 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.

92. 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).

93. 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.

94. Con riguardo alle infrazioni poste in essere da Girada, nel valutare la

gravità delle violazioni si tiene conto dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori, della dimensione del professionista, e delle specificità del settore dell'*e-commerce*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista, nonché del mezzo impiegato per veicolare contenuti informativi, ossia il sito internet aziendale del professionista, strumento suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori.

95. In relazione alla dimensione economica del professionista, che ha iniziato ad operare nei primi mesi del 2017, sulla base delle informazioni dallo stesso prodotte e in assenza di dati camerali disponibili, risulta che Girada ha realizzato un fatturato di oltre [5 -10 milioni] di euro nel 2017 e di circa [1 -5 milioni] di euro nel 2018²³.

96. Per quanto riguarda la durata delle violazioni contestate, dagli elementi disponibili in atti risulta che la condotta, consistente nell'ingannevole prospettazione della possibilità di acquistare beni tecnologici a un prezzo scontato, è stata posta in essere almeno a partire dal mese di aprile 2017 ed è ancora in corso, non essendo venuti meno alcuni aspetti essenziali che caratterizzano il sistema Girada e specificamente il meccanismo delle liste di attesa.

In merito alla durata della condotta relativa al mancato riconoscimento del diritto di recesso e rimborso dei consumatori, dalle evidenze agli atti risulta che tale violazione è stata posta in essere dall'aprile 2017, ed è ancora in corso.

Con riferimento, infine, alla durata della condotta concernente il mancato rispetto delle norme del Codice del Consumo che disciplinano gli obblighi di informazione nei contratti a distanza nonché prevedono il foro competente, dagli elementi in atti risulta che tale infrazione è stata posta in essere dall'aprile 2017 ed è cessata in data 29 dicembre 2017 contestualmente alla presentazione degli impegni nel procedimento PS10842.

97. Sulla base di tali elementi, con specifico riferimento alla pratica commerciale scorretta relativa all'ingannevole prospettazione dell'offerta di beni tecnologici a un prezzo scontato, attuata in violazione dell'articolo 21, comma 1, lettere b), c) e d), del Codice del Consumo, si ritiene congruo determinare la sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Girada nella misura di 250.000 €(duecentocinquantamila euro).

98. Alla luce di quanto sopra esposto, in merito alla condotta consistente nel mancato rispetto delle norme del Codice del Consumo che disciplinano il

²³ Cfr. allegato a memoria prot.n.20024 del 22 febbraio 2019.

diritto di recesso e rimborso dei consumatori nei contratti a distanza, realizzata in violazione degli articoli 52 e 56 del Codice del Consumo, si ritiene congruo determinare la sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Girada nella misura di 70.000 €(settantamila euro).

99. In ragione di tutti gli elementi suindicati, per quanto concerne la violazione delle norme del Codice del Consumo che disciplinano gli obblighi di informazione nei contratti a distanza e prevedono il foro competente, di cui agli artt. 49, comma 1, lettere *b), c), e), h), n)* e *v)*, nonché 66 *bis* del Codice del Consumo, si ritiene congruo determinare la sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Girada nella misura di 30.000 €(trentamila euro)

RITENUTO pertanto, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta descritta al punto II, *sub* lett. a), del presente provvedimento, posta in essere da Girada in violazione dell’articolo 21, comma 1, lettere *b), c)* e *d)*, del Codice del Consumo, integra una pratica commerciale scorretta in quanto idonea, mediante un’ingannevole rappresentazione della possibilità di acquistare prodotti tecnologici a prezzi scontati, a indurre il consumatore ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta descritta al punto II, *sub* lett. b), del presente provvedimento, posta in essere da Girada concernente il mancato riconoscimento del diritto di recesso e rimborso dei consumatori costituisce una violazione della disciplina prevista in relazione ai contratti a distanza negli artt. 52 e 56 del Codice del Consumo;

RITENUTO pertanto, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta descritta al punto II, *sub* lett. c), del presente provvedimento, posta in essere da Girada con riguardo alla violazione degli obblighi informativi nei contratti a distanza nonché circa il foro competente costituisce una violazione degli artt. 49, comma 1, lettere *b), c), e), h), n)* e *v)*, e 66 *bis* del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, *sub* lett. a), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Girada S.r.l.s., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)*, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la condotta descritta al punto II, *sub* lett. b), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Girada S.r.l.s. in relazione all'esercizio del diritto di recesso dei consumatori costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, violazione degli artt. 52 e 56 del Codice del Consumo e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che la condotta descritta al punto II, *sub* lett. c), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Girada S.r.l.s. e relativa alla non corretta pubblicazione delle informazioni normativamente previste per i contratti a distanza costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, violazione degli artt. 49, comma 1, lettere *b)*, *c)*, *e)*, *h)*, *n)* e *v)*, e 66 *bis* del Codice del Consumo;

d) che, con riferimento alla pratica commerciale di cui alla lettera a), alla società Girada S.r.l.s., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 250.000 €(duecentocinquantamila euro);

e) che, con riferimento alla condotta di cui alla lettera b), alla società Girada S.r.l.s., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 70.000 € (settantamila euro);

f) che, con riferimento alla condotta di cui alla lettera c), alla società Girada S.r.l.s., sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 30.000 € (trentamila euro).

g) che Girada S.r.l.s. comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alle lettere a) e b).

Le sanzioni amministrative irrogate 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
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo