



# *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2019;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LE PARTI**

**1.** La società HP Group S.r.l. (di seguito, anche, HP), P.I. 05536950651, in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo, ha per oggetto sociale, tra l’altro, il commercio all’ingrosso e al dettaglio, anche elettronico, di articoli per la comunicazione, telefonia, cellulari, ecc.. Sulla base della documentazione in atti, ha esercitato la sua attività utilizzando il dominio *web e-commerce* <https://www.plazalo.com/> del quale ha mantenuto la titolarità fino al mese di ottobre 2018<sup>1</sup>. Secondo l’ultimo bilancio di esercizio al 31 dicembre 2018, la società ha realizzato un fatturato pari ad €2.022.561 per ricavi delle vendite e delle prestazioni ed un utile di esercizio pari ad €59.979.

---

<sup>1</sup> Data di sottoscrizione del contratto di vendita del sito *web e-commerce* <https://www.plazalo.com/> alla società Vip Events S.r.l.s..

2. La società Vip Events S.r.l.s. (di seguito, anche, VIP), P.I. 08027361214, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Non sono disponibili i dati di bilancio della società, né VIP ha depositato alcuna documentazione fiscale dalla quale emergano i risultati economici relativi alla sua attività.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da HP e VIP (di seguito, congiuntamente, *i professionisti*) nell'offerta di prodotti *on line* attraverso il sito *web e-commerce* <https://www.plazalo.com/> (di seguito anche il "Sito").

4. In particolare, la pratica commerciale si articola nelle diverse condotte consistenti: *i*) nella mancata, o ritardata, o incompleta consegna dei prodotti commercializzati *on line* sul Sito (HP); *ii*) negli ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori a fronte di specifica richiesta di annullamento dell'ordine e/o di esercizio del diritto di recesso, nonché nell'omissione del rimborso del corrispettivo versato dai consumatori (HP); *iii*) nell'ingannevolezza e confusorietà delle informazioni rese sul Sito circa l'identità del professionista a cui rivolgersi per reclamare i citati diritti (VIP).

## III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

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

5. In relazione alle condotte sopra descritte, sulla base delle informazioni acquisite<sup>2</sup> e delle molteplici segnalazioni pervenute a partire dal mese di gennaio 2018, in data 16 maggio 2019 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio PS11291, nei confronti di HP e di VIP, per presunta violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*), 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo<sup>3</sup>.

6. In data 7 giugno 2019, HP ha trasmesso copia del contratto di compravendita del Sito stipulato con la società VIP in data 24 ottobre 2018<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 16 maggio 2019, doc. n. 8, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>3</sup> Cfr. doc. n. 9, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>4</sup> Cfr. doc. n. 18, di cui all'indice del fascicolo.

7. In data 19 giugno 2019 è stata avanzata una richiesta di collaborazione alla Guardia di Finanza, Nucleo Speciale Antitrust (di seguito, anche, GdF), al fine di disporre di elementi conoscitivi necessari alla valutazione della scorrettezza della pratica commerciale<sup>5</sup>. Tali elementi, acquisiti dalla GdF, rispettivamente, dalla società HP in data 3 luglio 2019 e dalla società VIP in data 4 luglio 2019, sono stati trasmessi il successivo 15 luglio 2019<sup>6</sup>.

8. In data 9 luglio 2019, HP ha depositato una propria nota allegando taluna documentazione fiscale (fatture) e il bilancio di esercizio al 31 dicembre 2018<sup>7</sup>.

9. In data 31 luglio 2019 sono state acquisite agli atti del fascicolo le schermate dell'*home page*, nonché di ulteriori pagine *web* del Sito<sup>8</sup>.

10. In data 1° agosto 2019 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento<sup>9</sup>.

11. In data 22 agosto 2019 è stata trasmessa la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo; il parere è successivamente pervenuto in data 5 settembre 2019<sup>10</sup>.

## 2) *Le evidenze acquisite*

### a) *Le segnalazioni*

12. Nelle segnalazioni agli atti del fascicolo, risalenti al periodo gennaio - settembre 2018, diversi consumatori hanno lamentato: *i*) la mancata consegna dei prodotti acquistati sul sito *web e-commerce* <https://www.plazalo.com/>, nonostante il versamento del corrispettivo richiesto tramite bonifico bancario e/o carta di credito; *ii*) la consegna di beni difformi da quelli ordinati e pagati; *iii*) il mancato rimborso a seguito di annullamento dell'ordine o esercizio del diritto di recesso.

13. In particolare HP, pur ricevendo continui solleciti da parte dei consumatori, anche a distanza di mesi dalla ricezione dell'ordine, non ha adempiuto alle proprie obbligazioni, adottando tecniche dilatorie consistenti nel fornire ai consumatori risposte del tutto generiche ed evasive.

14. Di seguito, si riportano le segnalazioni pervenute ed acquisite agli atti del

---

<sup>5</sup> Cfr. doc. n. 19, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>6</sup> Cfr. doc. n. 22, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>7</sup> Cfr. doc. n. 20, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>8</sup> Cfr. doc. n. 23, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>9</sup> Cfr. doc. n. 24, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>10</sup> Cfr. docc. nn. 25 e 26, di cui all'indice del fascicolo.

fascicolo PS11291, relative alla società HP:

1) il consumatore segnalante lamenta la consegna di un prodotto diverso da quello ordinato e il mancato rispetto dei tempi di consegna<sup>11</sup>;

2) *“(...) sono passati più di 20 gg. dall'accettazione del mio pagamento (...) per il prodotto in oggetto e non ho ricevuto nessuna ulteriore comunicazione da parte vostra né tanto meno l'oggetto acquistato. Sono due giorni che chiamo il vostro servizio clienti e mi viene data sempre la stessa risposta interlocutoria: "Le faremo sapere in giornata!"*<sup>12</sup>. A detta segnalazione, il professionista risponde quanto segue: *“Emettiamo rimborso in giornata per mancanza del prodotto”*<sup>13</sup>;

3) il consumatore lamenta, a seguito dell'ordine di diversi televisori, di aver ricevuto prodotti di modello differente e in quantità inferiore a quella ordinata. Dopo la resa dei prodotti, regolarmente ritirati da corriere incaricato da HP e nonostante aver ricevuto la disposizione di bonifico da parte dell'istituto di credito, detto bonifico non è stato mai eseguito e l'accredito delle somme corrisposte al momento dell'ordine mai effettuato<sup>14</sup>;

4) *“(...) ho acquistato uno smartphone sul sito 'plazalo.com' (...) del valore di 469 euro con carta di credito (...). Lo stesso giorno decido di non acquistare più l'oggetto pertanto invio una mail (...) chiedendo l'annullamento dell'ordine, ma non ricevo risposta. Dopo numerose chiamate (...) ottengo l'annullamento dell'ordine (che nel frattempo non era mai stato spedito, nonostante la consegna sarebbe dovuta avvenire in 2/3 giorni). Nella mail di annullamento viene evidenziato che il rimborso della carta di credito avverrà entro 15 giorni. Passati 15 giorni lavorativi, non avendo ricevuto rimborso ricontatto il gestore che controlla la pratica ed invia una nuova mail (...) con scritto che hanno elaborato la richiesta di rimborso. Successive mail mi indicavano il riaccredito nella prima settimana di giugno. Mi sono rivolto ad (...) (Associazione Nazionale Consumatori) che ha provato a contattare il venditore, senza esito per quanto riguarda il rimborso”*<sup>15</sup>.

5) *“ho ordinato un televisore (...) il 1.09.2018, pagato il prezzo e la spedizione entro 5/6 giorni lavorativi. Il 17.09.2018 non ho ancora ricevuto conferma della spedizione della merce. La società non risponde alle mie domande (mail, sito internet, WhatsApp). (...)”*<sup>16</sup>.

---

<sup>11</sup> Cfr. prot. n. 0014335 del 22 gennaio 2018, doc. n. 1, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>12</sup> Cfr. doc. prot. n. 0035342 del 17 aprile 2018, doc. n. 2, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>13</sup> Cfr. doc. n. 3, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>14</sup> Cfr. prot. n. 0036093 del 19 aprile 2018, doc. n. 4, di cui all'indice del fascicolo.

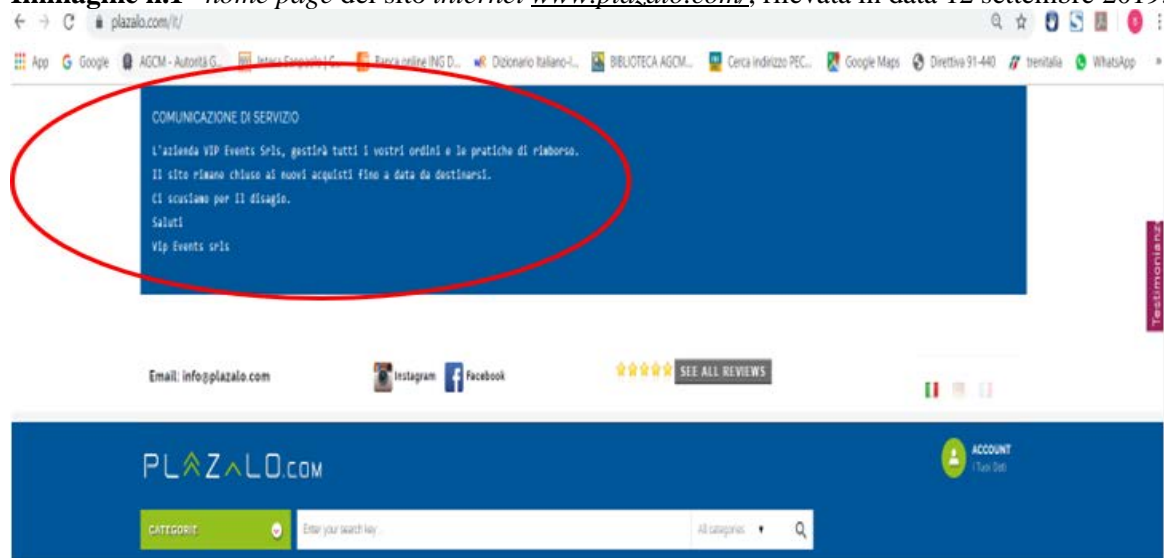
<sup>15</sup> Cfr. prot. n. 0050991 del 2 luglio 2018, doc. n. 5, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>16</sup> Cfr. doc. prot. n. 0065651 del 24 settembre 2018, doc. n. 6, di cui all'indice del fascicolo.

## b) Le rilevazioni effettuate d'ufficio

**15.** A seguito di controlli effettuati d'ufficio consultando l'home page del sito internet [www.plazalo.com/](http://www.plazalo.com/), risulta che, almeno a far data dal 11 gennaio 2019<sup>17</sup>, il medesimo, benché accessibile, non consente di effettuare acquisti *on line* e reca (anche alla data odierna) una “Comunicazione di servizio” secondo la quale “L'azienda VIP Events Srls, gestirà tutti i vostri ordini e le pratiche di rimborso”<sup>18</sup>. Il sito rimane chiuso ai nuovi acquisti fino a data da destinarsi. Ci scusiamo per il disagio. Saluti Vip Events srls.” (- vedi successiva immagine n. 1)<sup>19</sup>.

**Immagine n.1** –home page del sito internet [www.plazalo.com/](http://www.plazalo.com/), rilevata in data 12 settembre 2019.



## c) Le informazioni acquisite nel corso del procedimento

**16.** Con l'atto di avvio del procedimento istruttorio PS11291 sono state richieste ai professionisti una serie di informazioni<sup>20</sup> in relazione alle quali non

<sup>17</sup> Cfr. il verbale di acquisizione agli atti del fascicolo del 16 maggio 2019 (doc. n. 8, di cui all'indice del fascicolo) e l'Immagine n. 1 riportata nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, prot. n. 0036557 del 16 maggio 2019 (doc. n. 9, di cui all'indice del fascicolo).

<sup>18</sup> E ciò benché dalla visura ordinaria della società reperita dalla banca dati Telemaco, già in data 8 maggio 2019, VIP risultasse in stato “inattiva”.

<sup>19</sup> Cfr. verbali di acquisizione agli atti del fascicolo del 16 maggio e del 31 luglio 2019. Le rilevazioni effettuate d'ufficio, confermano, ancora alla data del 12 settembre 2019, l'inoperatività del Sito.

<sup>20</sup> Si fa riferimento alle seguenti informazioni: **1.** data di costituzione, inizio operatività e temporanea chiusura (fino a data da destinarsi) del sito internet [www.plazalo.com](http://www.plazalo.com) e previsioni circa la data della sua eventuale ripresa dell'operatività; **2.** descrizione del processo di acquisto dei prodotti venduti attraverso internet, indicando eventuali rapporti con i fornitori; **3.** con riferimento al periodo intercorrente tra la data di inizio di operatività del sito [www.plazalo.com](http://www.plazalo.com) e fino al 31 dicembre 2018, fornire: *i*) numero degli ordini ricevuti attraverso il citato sito internet, distinti per mese, indicandone il valore complessivo; *ii*) numero dei beni effettivamente consegnati in relazione agli ordini d'acquisto ricevuti, distinti per mese, indicando la tempistica media di consegna; *iii*) numero delle richieste di annullamento dell'ordine e/o di recesso ricevute,

è pervenuto alcun riscontro. Soltanto con la nota prot. n. 0041616, del 7 giugno 2019<sup>21</sup>, HP si è limitata a trasmettere il contratto di compravendita dei siti *web* denominati *paghiamo.it* e, per quel che rileva in questa sede, *plazalo.com*, corredato dalla relativa fattura. Da detto contratto, sottoscritto in data 24 ottobre 2018, risulta il trasferimento di proprietà dei citati siti, dalla società HP Group S.r.l. alla società Vip Events S.r.l.s., “*relativamente ai componenti dei siti e degli elementi tecnici e informatici, software, contenuti, banche dati, soluzioni tecniche, realizzazioni grafiche, applicazioni, dominio, credenziali accessi ai siti e ai profili social, senza assunzione di alcuna responsabilità*”.

**17.** A seguito della richiesta di collaborazione avanzata dall’Autorità alla GdF nell’ambito del procedimento, quest’ultima, con nota prot. n. 0049176 del 15 luglio 2019<sup>22</sup>, ha trasmesso i verbali delle operazioni compiute effettuati nei confronti dei professionisti. Da tali verbali, redatti a seguito della convocazione presso le sedi territoriali della Guardia di finanza dei rappresentanti legali delle due società, è emerso quanto segue:

#### *Il verbale delle operazioni compiute di HP*

**18.** HP, in particolare, ha dichiarato che la creazione e gestione del Sito sono avvenute a cura di diversa società che si occupava anche del processo di vendita *on line* (dall'ordine effettuato dal potenziale cliente, alla finalizzazione dello stesso, nonché relativamente agli aggiornamenti della pagina *web*, della grafica, etc.), riservandosi di comunicare la data di inizio operatività del citato Sito. In particolare, la società incaricata da HP, ricevuto l'ordine del prodotto, comunicava i nominativi dei soggetti che avevano effettuato il relativo acquisto di modo che HP corrispondesse una provvigione a detta società, dietro emissione di fattura. In seguito, la spedizione della merce veniva gestita da HP ed eseguita da un'altra società<sup>23</sup>.

**19.** HP ha, altresì, reso noto che “(...) *i prodotti messi in vendita sul portale*

---

distinte per mese; *iv*) numero delle richieste di rimborso ricevute (comprendendo anche il periodo successivo alla chiusura temporanea del sito e fino alla data odierna), distinte per mese, indicando quante di esse siano state evase e la tempistica media di rimborso; **4.** motivazioni in base alle quali si è proceduto alla temporanea chiusura del sito *internet www.plazalo.com* e dell'affidamento a VIP della gestione delle consegne e delle pratiche di rimborso, specificando la natura delle cointeressenze emerse tra le due diverse società e fornendo copia dei contratti/accordi in essere relativamente alla gestione dell'attività di *e-commerce* espletata attraverso il sito *internet www.plazalo.com*; **5.** ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

<sup>21</sup> Cfr. doc. n. 18, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>22</sup> Cfr. doc. n. 22, di cui all'indice del fascicolo, contenente: **a**) verbale di operazioni compiute redatto in data 3 luglio 2019 nei confronti della HP Group S.r.l., con sede legale in Poggiomarino (NA); **b**) verbale di operazioni compiute redatto in data 04 luglio 2019, nei confronti della VIP Events S.r.l.s., con sede legale in Castellammare di Stabia (NA).

<sup>23</sup> Cfr. doc. n. 22, pagg. 2 e 3, punti 2 e 3, del verbale delle operazioni compiute di HP, di cui all'indice del fascicolo.



*www.plazalo.com venivano acquistati nel momento in cui veniva materialmente effettuato l'ordine. In sostanza, i prodotti non erano presenti in magazzino, ma si aspettava l'ordine del cliente, per poterlo evadere. Tanti prodotti, pertanto, non erano sempre disponibili dal rivenditore e questo motivo ha causato ritardi nella spedizione”.*

**20.** Avuto riguardo al processo di vendita *on line* sul Sito (dall'ordine effettuato dall'acquirente, all'avvenuto pagamento fino alla consegna della merce), HP ha dichiarato di non essere in grado di dimostrare l'intero processo dell'ordine (invio, ricezione da parte della società incaricata della gestione del Sito e relativa comunicazione del nominativo alla HP per la successiva spedizione).

**21.** In merito alla richiesta di produrre, con riferimento al periodo intercorrente tra la data di inizio di operatività del Sito e fino al 31 dicembre 2018, il numero degli ordini ricevuti, dei beni effettivamente consegnati, delle richieste di annullamento dell'ordine e/o di recesso e/o di rimborso ricevute, indicando quante di esse fossero state evase e la tempistica media di rimborso<sup>24</sup>, benché HP si sia riservata, in corso di istruttoria, di produrre tutta la relativa documentazione<sup>25</sup>, nulla è stato trasmesso all'Autorità<sup>26</sup>.

**22.** Con riferimento, poi, alle motivazioni in base alle quali si è proceduto alla temporanea chiusura del Sito e all'affidamento a VIP della gestione delle consegne e delle pratiche di rimborso, HP ha dichiarato di aver posto in vendita il Sito per vari motivi, quali *“lo scarso margine di guadagno derivato dalle relative vendite; le discrasie derivate dalle richieste di rimborso dei consumatori, nonché le numerose denunce causate dalle mancate ricezioni lamentate dagli stessi”*, impegnandosi a rimborsare i relativi importi, *“non appena avr[à]emo contezza delle richieste avanzate dai consumatori”*.

**23.** HP ha precisato, altresì, di non intrattenere alcuna collaborazione e/o rapporto commerciale con VIP, salvo quello della compravendita del Sito, non rivestendo più alcun ruolo nell'attività svolta tramite il Sito stesso<sup>27</sup>.

---

<sup>24</sup> Cfr. il punto 3 della richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, riportato alla precedente nota n. 21.

<sup>25</sup> Cfr. doc. n. 22, pag. 3, punto 3, del verbale delle operazioni compiute di HP, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>26</sup> In proposito, si rileva che, dopo il verbale delle operazioni compiute dalla GdF nei confronti di HP, quest'ultima si è limitata a trasmettere taluna documentazione relativa alle fatture emesse, nei confronti del professionista, dalla società incaricata della gestione del Sito e dall'impresa di spedizioni.

<sup>27</sup> Cfr. doc. n. 22, pagg. 3 e 4, punti 4 e 5, del verbale delle operazioni compiute di HP, di cui all'indice del fascicolo.

## *Il verbale delle operazioni compiute di VIP*

**24.** VIP, per proprio conto, ha dichiarato, a seguito dell'acquisto del Sito, di non avere mai iniziato l'attività di vendita *on line*, di non avere intrapreso alcun rapporto con soggetti terzi (collaboratori, fornitori, potenziali acquirenti, etc.), di non essersi mai interessata della cura delle pagine *web* del Sito, disconoscendo l'inserimento dell'indicazione della titolarità dello stesso in capo a VIP, presente all'interno delle pagine *web* del Sito stesso (vedi precedenti Immagini nn. 2 e 3). In relazione, poi, alla dicitura riportata in *home page* circa la temporanea chiusura del Sito fino a data da destinarsi (vedi precedente Immagine n. 1) e cioè che “*L'azienda VIP Events Srls, gestirà tutti i vostri ordini e le pratiche di rimborso*”, VIP ha dichiarato di non esserne al corrente (fino al momento dell'accertamento operato dalla GdF)<sup>28</sup>.

### **3) *Le argomentazioni difensive delle Parti***

**25.** Come sopra accennato, oltre alla documentazione prodotta da HP in data 7 giugno e 9 luglio 2019<sup>29</sup> ed alle dichiarazioni rese nei verbali delle operazioni compiute di cui al precedente paragrafo 2), lettera c), le Parti non hanno sostanzialmente fornito riscontro alla dettagliata richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio<sup>30</sup>, né hanno prodotto le informazioni che si erano riservate di fornire nel corso delle predette operazioni compiute dalla GdF, né hanno depositato alcuna memoria difensiva.

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

**26.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso *internet*, in data 22 agosto 2019 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**27.** Con parere pervenuto in data 5 settembre 2019, la suddetta Autorità,

---

<sup>28</sup> Cfr. doc. n. 22, pagg. 2 e 3, del verbale delle operazioni compiute di VIP, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>29</sup> Si tratta della copia del contratto di compravendita del Sito, di alcune fatture emesse dalla società incaricata della gestione del Sito e dall'impresa di spedizioni, nonché del bilancio al 31 dicembre 2018, di cui si è dato conto nel precedente paragrafo 2).

<sup>30</sup> Cfr. precedente nota n. 21.



limitando 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, ha espresso il proprio parere nel senso che le informazioni incomplete presenti sul sito del professionista relative all'esercizio del diritto di recesso potrebbero aver indotto il consumatore ad una scelta commerciale che altrimenti non avrebbero preso.

**28.** Pertanto, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo *internet* sia strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

### *Osservazioni preliminari*

**29.** L'istruttoria in esame riguarda il 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.

**30.** Ne consegue l'esigenza di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, *in primis* l'adempimento delle obbligazioni principali del contratto e, quindi, la consegna dei beni acquistati, corrispondenti a quelli oggetto di promozione e di offerta.

**31.** Nella fase prodromica alla scelta d'acquisto occorre pertanto fornire un quadro informativo quanto più possibile preciso ed esauriente rispetto alle caratteristiche essenziali dei prodotti venduti, alle modalità di esecuzione del relativo regolamento contrattuale, nonché, con particolare riferimento al caso di specie, alla loro reale disponibilità, al fine di consentire al consumatore la verifica della convenienza della transazione e della conformità dei beni/servizi forniti rispetto alle dichiarazioni rese dal professionista.

**32.** Peraltro, considerate la peculiarità di una transazione commerciale svolta a mezzo *internet*, l'offerta di informazioni dettagliate, complete, esaurienti, chiare e comprensibili, sin dal primo contatto con il consumatore, non comporta alcun maggior aggravio per il professionista<sup>31</sup>.

---

<sup>31</sup>Cfr., tra gli altri, Provvedimento n. 25182 del 12 novembre 2014; PS/9192 Marco Polo Expert – Vendite

**33.** Si deve evidenziare, altresì, che nel settore dell'*e-commerce*, gli obblighi informativi in capo al professionista permangono, sebbene con valenza diversa, anche (e soprattutto) 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 nel settore, 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 concorrente.

### ***Le violazioni del Codice del Consumo***

#### ***Premessa***

**34.** Alla luce delle evidenze agli atti, si ritiene che le riscontrate violazioni alla normativa in materia di tutela del consumatore siano interamente da attribuirsi, in costanza di operatività del Sito, alla società HP Group S.r.l. per ciò che concerne, in particolare: a) la mancata o incompleta consegna dei prodotti commercializzati *on line*; b) gli ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori; c) l'omissione dei rimborsi a coloro i quali hanno annullato gli ordini o esercitato il diritto di recesso.

**35.** Con riferimento alla società VIP Events S.r.l.s., anche sulla base delle dichiarazioni rese alla Guardia di Finanza da parte del rappresentante legale della società, non sussistono, allo stato, evidenze istruttorie tali da giustificare alcun provvedimento sanzionatorio nei suoi confronti. In particolare, dalla data di acquisto del Sito (e fino alla data odierna in cui il Sito permane non operante), non ha sostanzialmente effettuato alcuna attività di compravendita *on line*.

**36.** Infatti, dal punto di vista delle responsabilità delle condotte poste in essere rileva che il Sito è stato operativo, sotto la titolarità di HP, quanto meno, dal mese di novembre 2017<sup>32</sup> e fino, quanto meno, al 1° settembre 2018<sup>33</sup>, non risultando successivamente più attivo.

---

On line.

<sup>32</sup> Cfr. la segnalazione doc. prot. n. 0014335, del 22 gennaio 2018, alla quale è allegata documentazione relativa ad un ordine effettuato il 24 novembre 2017, tramite il sito stesso.

<sup>33</sup> Cfr. la segnalazione doc. prot. n. 0065651, del 24 settembre 2018, nella quale si rinviene la data dell'ordine effettuato, appunto il 1° settembre 2018, attraverso il Sito.

**37.** Nel corso di tale periodo, HP è dunque da ritenersi responsabile, nei confronti dei consumatori, della corretta esecuzione dei contratti di vendita dei prodotti commercializzati e stipulati tramite il citato Sito fino alla data di sottoscrizione del contratto di vendita a VIP (24 ottobre 2018).

**38.** La pratica descritta al punto II della presente comunicazione, considerata nel suo complesso, si articola pertanto in diverse condotte aggressive, volte ad ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori in relazione ai contratti stipulati *on line* e rinvenibili nella mancata o ritardata consegna dei prodotti acquistati e pagati dai consumatori, o nella consegna di prodotti differenti da quelli ordinati, nonché nel mancato rimborso a seguito di annullamento dell'ordine e/o esercizio del diritto di recesso.

**39.** Tali condotte, come verrà dettagliatamente descritto nel prosieguo, integrano una pratica commerciale scorretta, in violazione, per ciò che concerne HP, degli articoli 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto idonee a falsare in misura apprezzabile la libertà di scelta dei consumatori in relazione alle offerte di prodotti *on line* sul sito *internet* <https://www.plazalo.com/it/>.

**40.** Con riferimento alle condotte poste in essere da HP, pur non avendo il professionista sostanzialmente risposto alle richieste di informazioni, si rileva che le diverse segnalazioni, la documentazione ad esse allegata ed acquisita in atti e, in particolare, le stesse dichiarazioni rese nel verbale delle operazioni compiute dalla GdF, lasciano emergere chiaramente l'aggressività della condotta realizzata da HP.

**41.** In particolare, assume rilevanza la mancata consegna dei beni regolarmente ordinati e pagati dai consumatori, nonché gli ostacoli frapposti al rimborso del corrispettivo versato dai consumatori stessi a fronte dell'annullamento dell'ordine o dell'esercizio del diritto di recesso a seguito della ritardata o del tutto omessa consegna dei beni acquistati o della consegna di beni difformi da quelli ordinati a mezzo del Sito.

**42.** La pratica posta in essere dal professionista risulta, inoltre, aggravata dalla circostanza che, solo dopo aver effettuato l'acquisto, i segnalanti acquisivano contezza dei problemi nella gestione degli ordini e dell'indisponibilità dei prodotti che, conseguentemente, scaturivano nell'omessa e/o ritardata consegna dei prodotti acquistati.

**43.** Nella pressoché totalità dei casi, infatti, nonostante le ripetute sollecitazioni effettuate sia dopo l'invio dell'ordine che nel lasso temporale intercorrente tra l'annullamento dell'ordine stesso (e/o la risoluzione del contratto per il ritardo nella consegna) e la richiesta di rimborso,

dall'istruttoria è emerso come i consumatori non siano riusciti ad ottenere dal professionista né la consegna del bene ordinato e pagato, a causa della sua indisponibilità, né il rimborso reclamato, incontrando notevoli ostacoli nell'esercizio dei propri diritti contrattuali.

**44.** La conferma di quanto appena esposto lo si rinviene, ad esempio, nella risposta di HP ad una segnalazione agli atti (vedi precedente punto 14, segnalazione n. 2), in cui, al consumatore che lamentava il ritardo nella consegna del prodotto, la replica del professionista è stata la seguente: *“Emettiamo rimborso in giornata per mancanza del prodotto”*<sup>34</sup>. Tale evidenza smentisce, peraltro, quanto indicato sul Sito nella sezione *Condizioni di vendita* in cui si riporta che *“Se un articolo non risulta disponibile al momento dell'ordine, il Cliente verrà avvisato tramite e-mail e potrà decidere se attendere l'articolo mancante, sostituirlo o escluderlo dall'ordine”*<sup>35</sup>.

**45.** Ulteriore conferma della scorrettezza della condotta posta in essere dal professionista è riscontrabile, inoltre, da quanto dallo stesso dichiarato nel verbale delle operazioni compiute dalla GdF dove, pacificamente, HP ha ammesso che *i prodotti messi in vendita sul portale (...) non erano presenti in magazzino, ma si aspettava l'ordine del cliente, per poterlo evadere. Tanti prodotti, pertanto, non erano sempre disponibili dal rivenditore (...)*; peraltro, dai documenti acquisiti emerge l'adozione da parte di HP di tecniche dilatorie volte ad illudere i consumatori circa il buon esito della transazione commerciale<sup>36</sup>.

**46.** Si evidenzia, poi, come sia lo stesso professionista ad affermare che uno dei motivi della decisione di vendere il Sito *web* sia riconducibile proprio *“alle discrasie derivate dalle richieste di rimborso dei consumatori nonché alle numerose denunce causate dalle mancate ricezioni lamentate dagli stessi”*. Non risulta, peraltro, che l'impegno a rimborsare i consumatori, dichiarato dalla società nel verbale delle operazioni compiute dalla GdF, sia stato onorato.

**47.** Infine, non vale ad esimere il professionista dalle proprie responsabilità, la circostanza secondo la quale la creazione e gestione del Sito avvenisse a cura di diversa società che si occupava anche del processo di vendita *on line*, dal momento che HP era destinataria dei pagamenti effettuati dai consumatori a seguito degli ordini e si riservava, tramite un'ulteriore società, di eseguire le relative spedizioni una volta a conoscenza degli ordini pervenuti. In ogni caso,

---

<sup>34</sup> Cfr. doc. n. 3, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>35</sup> Cfr., doc. n. 8, di cui all'indice del fascicolo.

<sup>36</sup> Vedi, a titolo esemplificativo, le segnalazioni di cui ai nn. 2 e 4 del precedente punto 14 – docc. nn. 2 e 5 di cui all'indice del fascicolo.

l'interposizione di soggetti terzi nell'attività del professionista non può risolversi in un esonero della responsabilità volto a porre il professionista "*al riparo*" da condotte che quest'ultimo assuma non riconducibili a fatto proprio, ma di cui, allo stesso tempo, si avvantaggi.

**48.** La condotta descritta, complessivamente considerata, costituisce quindi una pratica commerciale aggressiva, idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto e pertanto idonea ad indurlo ad assumere una decisione commerciale – l'acquisto e il pagamento di un prodotto – che non avrebbero altrimenti preso. I consumatori, infatti, basano la loro scelta commerciale, oltre che sul prezzo, anche sulla presentazione del prodotto prescelto come disponibile. Inoltre, viene in rilievo la circostanza che i consumatori, contestualmente all'effettuazione dell'ordine, provvedono all'immediato pagamento del bene prescelto utilizzando gli strumenti di pagamento accettati dal professionista (nel caso di specie carta di credito o bonifico bancario) e che, successivamente all'annullamento dell'ordine e/o alla risoluzione del contratto per il ritardo nella consegna, non riescono ad ottenere dal professionista il rimborso dei soldi versati. Rileva infine anche la marcata posizione di debolezza in cui si trovano i consumatori, in ragione anche delle asimmetrie informative che caratterizzano lo strumento utilizzato per la conclusione del contratto di acquisto.

**49.** Per quanto precede, la pratica commerciale deve dunque ritenersi aggressiva, ai sensi degli articoli 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile la libertà di scelta dei consumatori in relazione all'offerta di HP, alle indicazioni fuorvianti ed ostruzionistiche rese ai consumatori a seguito dell'annullamento degli ordini o del recesso, concretandosi in ostacoli all'esercizio di diritti previsti in loro favore dalla legge e dai contratti di compravendita.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**50.** 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 di euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**51.** 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.

**52.** Riguardo alle condotte poste in essere da HP, in violazione degli articoli 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, ai fini della determinazione della sanzione si tiene congiuntamente conto della dimensione del professionista, dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori, 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 che, come anche sottolineato nel parere reso dall'AGCOM, è suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori data l'ampia diffusione delle procedure *on-line* di prenotazione e acquisto di beni e servizi, potendosi quindi ritenere che la condotta in questione abbia avuto ampia diffusione.

**53.** Inoltre, con riferimento alla durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti del presente procedimento, risulta che la pratica è stata posta in essere, quanto meno, dal mese di novembre 2017 e fino almeno al 1° settembre 2018<sup>37</sup>, data in cui il sito *internet* <https://www.plazalo.com/>, come emerso dalle evidenze istruttorie, risultava ancora attivo e gestito da HP.

**54.** Da ultimo, con specifico riferimento alle condizioni economiche del professionista, si osserva che i ricavi della società HP per prestazioni e servizi nel periodo compreso fra il 31 dicembre 2017 e il 31 dicembre 2018 sono quasi quintuplicati passando da 449.561 € a 2.022.561 €, mentre l'utile è quasi raddoppiato (da 31.529 € al 31 dicembre 2017 a 59.979 € al 31 dicembre 2018). Pertanto, attesa l'efficacia prevalentemente deterrente attribuita alla sanzione amministrativa pecuniaria, si ritiene congruo determinarne l'importo nella misura di 200.000 € (duecentomila euro).

RITENUTO, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta al paragrafo II, punto 4, sub *i*) e *ii*), del presente provvedimento, posta in essere da HP Group S.r.l., risulta scorretta, ai sensi degli artt. 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile la libertà di scelta del consumatore medio in relazione all'offerta del professionista;

---

<sup>37</sup> Cfr. precedenti note nn. 36 e 37.



RITENUTO, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica descritta al paragrafo II, punto 4, sub *iii*), del presente provvedimento, non presenti, allo stato, elementi sufficienti ad integrare una violazione del Codice del Consumo;

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al paragrafo II, punto 4, sub *i*) e *ii*), del presente provvedimento, posta in essere dalla società HP Group S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che, con riferimento alla pratica commerciale di cui alla precedente lettera a), alla società HP Group S.r.l. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 €(duecentomila euro);

c) che il professionista comunichi all’Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alla lettera a).

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](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, ai

sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio 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  
*Roberto Rustichelli*