



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 giugno 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11425 del 16 maggio 2019, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 24, 25 lettera, 49, comma 1, lettere e) e h), 54, comma 1, 56, comma 1, 61, comma 1, e 66-*bis* del Codice del Consumo, poste in essere dalla società Tecnotrade S.r.l.s. (P.I. 14164221005);

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. FATTO**

1. Secondo le 10 segnalazioni pervenute in Autorità a partire dal mese di febbraio 2019, e sulla base di alcune informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo, la parte avrebbe posto in essere,

nell'offerta di prodotti *on line* per il tramite del sito *www.tecnotradeshop.it*, condotte che potrebbero comportare violazioni sia in termini di pratiche commerciali scorrette (PCS) sia con riferimento ai diritti dei consumatori nei contratti (CRD), e nello specifico:

- a) un consumatore avrebbe acquistato un telefono cellulare sul sito internet del professionista in data 1° febbraio 2019 procedendo contestualmente al pagamento tramite carta di credito. Nonostante l'immediato prelievo della somma pattuita (€725), il bene non sarebbe stato consegnato nonostante i reclami e le richieste rivolte al professionista<sup>1</sup>;
- b) un acquirente avrebbe ordinato e pagato uno *smartphone* senza averlo ricevuto. Contattato il professionista, avrebbe ricevuto spiegazioni vaghe e poco credibili circa la ragione del ritardo. Comunicata la volontà di recedere dal contratto, sarebbe ancora in attesa di ricevere il rimborso di quanto versato<sup>2</sup>;
- c) un altro compratore avrebbe ordinato e pagato due diversi prodotti in data 16 gennaio 2019 e successivamente, trascorsi i termini previsti per la consegna, avrebbe chiesto il rimborso di quanto versato senza tuttavia ottenere alcun riscontro<sup>3</sup>;
- d) una consumatrice avrebbe proceduto all'ordine e al pagamento di tre dispositivi *Apple AirPods* e, solo dopo numerosi reclami, sarebbe riuscita ad ottenere la consegna parziale della merce oggetto dell'acquisto<sup>4</sup>;
- e) un'altra consumatrice, in data 6 febbraio 2019 si sarebbe registrata al sito del professionista e avrebbe acquistato un iPhone X 256Gb al prezzo di €865,00 tramite carta di credito. In data 19 febbraio 2019 la stessa avrebbe chiesto informazioni in ordine alla spedizione del telefono ricevendo la risposta che il tempo di consegna era previsto in 15/20 giorni lavorativi. Successivamente, in data 15 marzo 2019, a seguito di un sollecito e varie telefonate, la compratrice avrebbe ricevuto una mail con la quale veniva informata che, se non avesse ricevuto quanto ordinato entro la settimana successiva, avrebbe avuto diritto al rimborso di quanto pagato. In data 30 marzo 2019 e in data 4 aprile 2019, la stessa avrebbe inviato due ulteriori *e-mail* per avere notizie circa l'articolo ordinato senza però avere alcuna

---

<sup>1</sup> Segnalazione prot.21104 del 28/02/2019.

<sup>2</sup> Segnalazione prot.26633 del 28/03/2019.

<sup>3</sup> Segnalazione prot.28665 del 05/04/2019.

<sup>4</sup> Segnalazione prot.29195 del 08/04/2019.

risposta. I successivi tentativi di contattare telefonicamente la società sarebbero stati infruttuosi in quanto l'utenza risulterebbe disattivata<sup>5</sup>;

f) infine un compratore avrebbe ordinato e pagato uno *smartphone Samsung S9*. Visto il protrarsi dei tempi di consegna, avrebbe formalizzato al professionista la richiesta di consegna del bene *de quo* o il rimborso della somma versata non ottenendo alcun riscontro<sup>6</sup>.

**2.** Dalle ulteriori verifiche effettuate sul sito internet della Parte, sono state rilevate alcune omissioni degli obblighi informativi precontrattuali, gravanti sul professionista nel caso di contratti negoziati a distanza, idonee ad indurre i consumatori ad assumere decisioni commerciali che, altrimenti, non prenderebbero. In particolare:

a) non risultano pubblicati i prezzi dei prodotti<sup>7</sup> nonostante i “*Termini e condizioni di vendita*” prevedano che: “*7.1 Tutti i prezzi di vendita dei prodotti esposti ed indicati all'interno del sito Internet www.tecnotradeshop.it, sono espressi in euro e costituiscono offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c.*”<sup>8</sup>;

b) nelle informazioni concernenti l'esercizio del diritto di recesso (disponibili alla pagina “*Resi reessi e rimborsi*”) non è presente alcun modulo per l'esercizio del diritto di recesso, mentre per comunicare la volontà di avvalersene si prevede che i recedenti siano tenuti ad inviare una raccomandata A/R al professionista indicante la propria volontà;

c) nella sezione dedicata al diritto di recesso si legge: “*5.2 Ogni eventuale rimborso all'Acquirente verrà accreditato mediante una delle modalità proposte dal Venditore e scelta dall'Acquirente, in modo tempestivo e, in caso di esercizio del diritto di recesso, (...), al massimo entro 30 gg. dalla data in cui il Venditore è venuto a conoscenza del recesso stesso*”<sup>9</sup>.

Il professionista, infine, non indica il foro competente, in caso di lite.

**3.** Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 16 maggio 2019, è stato avviato il procedimento istruttorio PS11425, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6, del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di violazioni degli artt. 24, 25,

---

<sup>5</sup> Segnalazione prot.31977 del 19/04/2019.

<sup>6</sup> Segnalazione prot.33451 del 02/05/2019.

<sup>7</sup> Cfr. Verbale acquisizione atti del 9 maggio 2019 “Esempio scheda prodotto”.

<sup>8</sup> Cfr. Verbale acquisizione atti del 9 maggio 2019 “Termini e condizioni di vendita”.

<sup>9</sup> Cfr. Verbale acquisizione atti del 9 maggio 2019 “Termini e condizioni di vendita”.

lettera, 49, comma 1, lettere e) e h), 54, comma 1, 56, comma 1, 61, comma 1, e 66-bis del Codice del Consumo.

4. Parte del procedimento, in qualità di professionista, è la società Tecnotrade S.r.l.s..

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, la Parte è stata invitata, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 10 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

6. Il professionista non ha fornito alcun riscontro nonostante la comunicazione di avvio del procedimento sia stata correttamente notificata tramite Posta Elettronica Certificata (prot.n. 36558 del 20 maggio 2019).

## II. VALUTAZIONI

7. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* le violazioni del Codice del Consumo contestate nella comunicazione di avvio, in particolare avuto riguardo alla condotta che si sostanzia nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati che poi si trasforma nel mancato rimborso dopo che i consumatori, a seguito di una serie di solleciti e di reclami, procedono all'annullamento dell'ordine. Invero, potrebbe trattarsi di condotte ostruzionistiche del tutto illegittime e aventi l'effetto di limitare in modo rilevante l'esercizio dei diritti contrattuali da parte dei consumatori.

8. Inoltre, sempre da quanto emerge dalle segnalazioni, il comportamento del professionista è connotato da una particolare gravità e scorrettezza atteso che il medesimo percepisce immediatamente, già al momento in cui il consumatore effettua l'ordine, l'importo da pagare, ancor prima di effettuare la spedizione del prodotto e, di conseguenza, anche in quei casi in cui il prodotto non risulta in seguito disponibile o la cui reperibilità richiede molto tempo. In tali casi, pertanto, il professionista si avvantaggerebbe e lucrerebbe sull'immediata disponibilità dell'importo pagato dal consumatore riversando sullo stesso il rischio della mancata disponibilità del bene.

9. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte sono caratterizzate da un elevato grado di offensività in quanto il sito *www.tecnotradeshop.it* è ancora attivo e come tale idoneo nelle more del procedimento - anche in considerazione della crescita esponenziale delle

vendite *on-line* e delle caratteristiche dell'offerta pubblicizzata – a raggiungere un elevato numero di consumatori che potrebbero acquistare i prodotti, pagarne il prezzo, non ricevere la merce e non riuscire a vedersi restituiti gli importi pagati.

**10.** Alla luce di tutto quanto sopra, tenuto conto dell'attualità delle condotte descritte, il sito *internet* in esame risulta in grado, nelle more del procedimento, di indurre i visitatori ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non prenderebbero, quale quella di effettuare acquisti nella convinzione di ricevere in breve tempo i prodotti acquistati, con la conseguenza di pagare un importo per prodotti che potrebbero non essere consegnati e per i quali risulta particolarmente difficile e complessa la restituzione delle somme pagate.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che le pratiche commerciali sopra descritte continuino a essere poste in essere nelle more del procedimento di merito;

## DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che la società Tecnotrade S.r.l.s.:

- a) sospenda provvisoriamente ogni attività diretta alla commercializzazione e alla vendita di prodotti non disponibili o comunque non realmente pronti per la consegna;
- b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 10 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura dei professionisti e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*