



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 gennaio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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, n. 25411;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11541 del 23 dicembre 2019, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 24, 25, 49, comma 1, lettere *h*) e *v*), e 56 del Codice del Consumo, poste in essere dalla società Teknoacquisti S.r.l.;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Secondo le segnalazioni pervenute in Autorità a partire dal mese di settembre 2019 e alcune informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, la Parte avrebbe posto in essere, nell'offerta di prodotti di telefonia mobile attraverso il sito *web* individuato

dal dominio *https://teknoacquisti.com/*, 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) problematiche nella consegna dei prodotti acquistati *online* (mancata consegna dei prodotti acquistati e/o omesso rimborso);
- b) assenza, sul sito *web* del professionista, del modulo per l'esercizio del diritto di recesso;
- c) assenza, sul sito *web* del professionista, dell'informazione per cui il consumatore è tenuto a restituire i prodotti entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato al professionista stesso la sua decisione di recedere dal contratto;
- d) assenza del *link* alla piattaforma di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ODR).

2. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 23 dicembre 2019, è stato avviato il procedimento istruttorio PS11541, 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 pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 24, 25, 49, comma 1, lettere *h*) e *v*), e 56 del Codice del Consumo.

3. Parte del procedimento, in qualità di professionista, è la società Teknoacquisti S.r.l..

4. 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 dieci 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.

5. Il professionista non ha trasmesso scritti difensivi nel termine di cui al punto precedente e non ha comunicato la temporanea sospensione del sito; dalle rilevazioni effettuate in data 14 gennaio 2020 risulta l'indicazione "*Per effettuare lavori di manutenzione, il sito non è momentaneamente raggiungibile. Ci scusiamo per l'inconveniente, ti invitiamo a riprovare più tardi*".

II. VALUTAZIONI

6. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* le pratiche commerciali descritte, in

violazione degli artt. 20, 24, 25, 49, comma 1, lettere *h*) e *v*), e 56 del Codice del Consumo, in particolare, avuto riguardo alla condotta che si sostanzia nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati, cui segue il mancato rimborso dopo che i consumatori, a seguito di una serie di solleciti e di reclami, procedono all'annullamento dell'ordine. Tali condotte ostruzionistiche hanno l'effetto di limitare in modo rilevante l'esercizio dei diritti contrattuali da parte dei consumatori.

7. Inoltre, sempre da quanto emerge dalle segnalazioni, il comportamento del professionista risulta altresì scorretto poiché il medesimo percepisce immediatamente, già al momento in cui il consumatore effettua l'ordine, il saldo 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.

8. 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 professionista non ha comunicato alcunché in merito alla modifica o alla sospensione del sito <https://teknoacquisti.com/> e quindi è verosimile che, sebbene alla data del 14 gennaio 2020 non risulti possibile effettuare acquisti, il sito possa tornare ad essere operativo e, come tale, idoneo, nelle more del procedimento, anche in considerazione della crescita esponenziale delle vendite *on-line* e delle caratteristiche dell'offerta pubblicizzata dal professionista (prodotti di telefonia mobile), 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.

9. Alla luce di tutto quanto sopra, tenuto conto dell'attualità delle condotte descritte, il sito *internet* in esame risulta idoneo, nelle more del procedimento, a indurre i visitatori dello stesso ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non prenderebbero, consistente nell'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 Teknoacquisti S.r.l.:

- 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 del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non ne sospende l'esecuzione.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli