



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXX - n. 8

**Publicato sul sito www.agcm.it
24 febbraio 2020**

SOMMARIO

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	5
C12278 - ENGIE ITALIA/RENVICO ITALIA-RENVICO FRANCE	
<i>Provvedimento n. 28139</i>	5
C12280 - KUWAIT PETROLEUM ITALIA/RAMO DI AZIENDA GRUPPO MUCCI	
<i>Provvedimento n. 28140</i>	8
C12281 - CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI/COOPERATIVA LAVORATORI AUSILIARI DEL TRAFFICO LAT	
<i>Provvedimento n. 28141</i>	9
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	13
AS1647 - CONSIP - BANDO DI GARA PER LA FORNITURA DI PC DESKTOP E WORKSTATION EDIZIONE I	13
AS1648 - REGIONE TOSCANA-AFFIDAMENTI DIRETTI ARTEX	16
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	19
IP321 - ZUAMI-VENDITA ON LINE	
<i>Provvedimento n. 28126</i>	19
IP322 - GIRADA-VENDITE ON LINE	
<i>Provvedimento n. 28127</i>	27

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12278 - ENGIE ITALIA/RENVICO ITALIA-RENVICO FRANCE

Provvedimento n. 28139

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO NELLA SUA ADUNANZA del 4 febbraio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione della società Engie Italia S.p.A., pervenuta il 7 gennaio 2020;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. Engie Italia S.p.A. (di seguito anche "Engie Italia") è parte del gruppo di imprese facenti capo a Engie S.A. (di seguito anche "gruppo Engie"), una multinazionale francese nata nel 2008 a seguito della fusione delle società Gaz de France e Suez. In Italia le principali attività del gruppo Engie sono: la costruzione e la gestione di infrastrutture per l'energia, la vendita di energia elettrica e gas a clienti domestici e non domestici, i servizi di *facility management*, i servizi di mobilità elettrica. Engie Italia gestisce, in particolare, sei parchi eolici, cinque impianti fotovoltaici, tre impianti a biomassa, per una capacità totale installata pari a 175,8 MW. Nel 2018, il gruppo Engie ha realizzato un fatturato globale pari a 60,6 miliardi di euro, di cui circa [1-5]* miliardi di euro in Italia.

2. Renvico Holding S.r.l. (di seguito anche "Renvico Italia") è una società attiva nella costruzione e gestione di impianti di generazione elettrica da fonti rinnovabili, in particolare da fonte eolica, posseduta al 100% dal fondo MEIF4 Luxembourg AX Holding S.À.R.L.. In Italia, Renvico Italia possiede e gestisce otto parchi eolici per una capacità installata pari a circa 142 MW. Renvico Italia detiene indirettamente il 50% del capitale di Renvico France Sas (di seguito anche "Renvico France"), società posseduta per il restante 50% dal fondo Washington Bidco Investment Luxembourg S.À.R.L.. Renvico France gestisce vari parchi eolici in territorio francese. Nel 2018, Renvico Italia e Renvico France hanno realizzato un fatturato complessivo pari a circa 80 milioni di euro, di cui circa [30-100] milioni di euro in Italia.

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

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione comunicata consiste in primo luogo nell'acquisizione da parte di Engie Italia dell'intero capitale sociale di Renvico Italia e, indirettamente delle partecipate di quest'ultima, tra cui Renvico France Holding Sas (partecipata al 100%) che a sua volta detiene il 50% del capitale di Renvico France. Inoltre, Engie Italia acquisirà, contestualmente, un ulteriore 30% del capitale sociale di Renvico France (dal fondo di investimento Washington Bidco Investment Luxembourg S.A.R.L.). Le due acquisizioni possono essere considerate quali un'unica operazione in quanto, sotto il profilo giuridico, esse risultano interdipendenti e collegate: l'acquisto del 100% di Renvico Italia da parte di Engie Italia verrà infatti effettuato solo se contestualmente verrà portato a termine anche l'acquisto da parte della medesima Engie Italia del 30% del capitale di Renvico France. Pertanto, a conclusione dell'operazione Engie Italia deterrà il 100% di Renvico Italia e, direttamente e indirettamente, l'80% di Renvico France.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

4. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo esclusivo di più imprese, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/90.

5. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90 non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 498 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 30 milioni di euro.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

I mercati rilevanti e gli effetti della concentrazione

6. In ragione dell'operatività delle parti, l'operazione in esame interessa il mercato della produzione e vendita all'ingrosso di energia elettrica¹ – tra cui anche quella da fonte eolica – la cui dimensione geografica è da considerarsi sovraregionale, con riferimento a quattro macro-zone del territorio nazionale: Nord, Sud, Sicilia e Sardegna².

7. Prendendo in considerazione l'intero territorio nazionale, a dati 2018³, Engie Italia detiene una quota di mercato pari a circa il 4,4%⁴, mentre Renvico Italia possiede una quota inferiore all'1%. Di conseguenza, a seguito del perfezionarsi dell'operazione la quota di mercato di Engie Italia subirà

¹ Vd. C12136 - Erg Power Generation/Forvei, provvedimento n. 26910 del 20 dicembre 2017, in Bollettino n. 51/2017; C12116 - Illumia/Ramo di azienda Electra Italia, provvedimento n. 26809 del 18 ottobre 2017, in Bollettino n. 42/2017 e C12101 - F2I ER 1/Sette società di Veronagest, provvedimento n. 26684, del 19 luglio 2017, in Bollettino n. 30/2017.

² Vd. da ultimo C12216 - Erg Power Generation/Perseo-Andromeda, provvedimento n° 27549 del 6 febbraio 2019, in Bollettino n. 8/2019.

³ Vd. Relazione Annuale ARERA 2019, pag. 78, fig. 2.1.

⁴ Considerando anche la quota di mercato di Tirreno Power, che Engie Italia controlla congiuntamente con Sorgenia.

un incremento non significativo a livello nazionale, a fronte anche della presenza di numerosi e qualificati operatori concorrenti come Enel, Eni, Edison e A2A.

8. Anche analizzando l'impatto dell'operazione nelle macro-zone sopra individuate, essa non assume rilevanza, dato che nella zona Sud – dove sono situati sette parchi eolici di Renvico Italia – il gruppo acquirente dispone *pre-merger* di una quota pari a circa il [1-5%] del mercato, che passerebbe a circa il [5-10%] a seguito dell'operazione; nella zona Nord - dove si trova un unico parco eolico di Renvico Italia - il gruppo acquirente detiene una quota di mercato pari a circa il [1-5%], che subirebbe, a seguito dell'operazione, un incremento inferiore all'1%.

9. Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non appare idonea a determinare la costituzione di una posizione dominante o a modificare in misura significativa le condizioni di concorrenza in nessuno dei mercati rilevanti considerati.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non comporta, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante nel mercato della produzione e vendita all'ingrosso di energia elettrica tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

C12280 - KUWAIT PETROLEUM ITALIA/RAMO DI AZIENDA GRUPPO MUCCI*Provvedimento n. 28140*

L' AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 febbraio 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione effettuata dalla società Kuwait Petroleum Italia S.p.A. il 17 gennaio 2020;

CONSIDERATO che Kuwait Petroleum Italia S.p.A., in data 30 gennaio 2020, ha comunicato il formale ritiro della comunicazione dell'operazione di concentrazione;

DELIBERA

che non vi è luogo a provvedere.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

**C12281 - CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI/COOPERATIVA LAVORATORI
AUSILIARI DEL TRAFFICO LAT***Provvedimento n. 28141*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 febbraio 2020;

SENTITO il Relatore Professore Michele Ainis;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione della società CNS - Consorzio Nazionale Servizi Società Cooperativa, pervenuta in data 17 gennaio 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

1. CNS - Consorzio Nazionale Servizi Società Cooperativa (di seguito CNS) è una società cooperativa consortile attiva nel *facility management*, nel settore dei rifiuti e in diversi altri ambiti merceologici (ristorazione, pulizie, trasporto e logistica, energia, servizi museali, servizi di *reception* e guardiania, servizi sanitari). L'attività del consorzio consiste nell'acquisire appalti e commesse di lavoro, stipulando i relativi contratti con le committenze (pubbliche e private) e garantendo la corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali tramite la struttura, le attrezzature e il personale delle consorziate (ad oggi circa 170 dislocate sull'intero territorio nazionale), alle quali affida in esecuzione il lavoro. Inoltre, il CNS fornisce supporto alle consorziate per il miglioramento dei livelli di qualità dei servizi e dell'organizzazione aziendale.

Il CNS non detiene partecipazioni di controllo in altre società.

Nel corso del 2018, il consorzio CNS ha realizzato, interamente in Italia, un fatturato complessivo pari a [700-1.000] * milioni di euro.

2. Cooperativa Lavoratori Ausiliari del Traffico – LAT S.c.r.l. (di seguito CoopLat) è una società cooperativa, consorziata del CNS, che presta servizi di *facility management* e di gestione dei rifiuti, con specifico riferimento alle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani e assimilati.

CoopLat detiene partecipazioni di controllo in alcune società (In.Svi. Iniziative per lo Sviluppo S.r.l., Sistemi Integrati S.r.l., Ecolat Ambiente S.p.A., Etambiente S.r.l. e Sviluppo S.r.l.).

Nel corso dell'esercizio 2018, CoopLat ha realizzato, interamente in Italia, un fatturato complessivo pari a [100-498] milioni di euro.

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

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. La comunicazione in esame ha per oggetto l'acquisizione, da parte del consorzio CNS, del controllo esclusivo della propria consorziata CoopLat, mediante l'acquisto, da parte del primo, di una quota di partecipazione non inferiore al 51% nel capitale sociale della seconda.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

4. L'operazione comunicata, in quanto comporta l'acquisizione del controllo di un'impresa, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1 lettera b), della legge n. 287/90. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento CE 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 498 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, individualmente da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 30 milioni di euro.

IV. VALUTAZIONE DELLA CONCENTRAZIONE

Il mercato del prodotto e geografico

5. Dal punto di vista merceologico, i due settori interessati dall'operazione in esame sono quelli in cui opera la società oggetto di acquisizione, ossia (i) la prestazione di servizi di *facility management* e (ii) la gestione dei rifiuti.

6. (i) I servizi di *facility management* sono servizi integrati, richiesti sia da enti pubblici che da soggetti privati, e coinvolgono attività afferenti alla gestione di immobili ed edifici, unitamente ai loro impianti e servizi connessi.

Schematicamente, i servizi integrati da prestare nell'ambito del *facility management* afferiscono alle macro-aree dei servizi di manutenzione degli impianti di un immobile (riscaldamento, condizionamento, elettrici, sanitari, ecc.), dei servizi di pulizia e igiene ambientale degli spazi di un immobile (pulizia, sanificazione, disinfestazione, aree verdi, ecc.) e di altri servizi relativi alla gestione di immobili di grandi dimensioni (portierato, *reception*, facchinaggio, logistica interna, sorveglianza, ecc.). Il *facility management* è dunque finalizzato alla gestione integrata dei servizi di supporto per il funzionamento, la fruizione e la valorizzazione di beni immobiliari ed urbani¹.

7. Da un punto di vista geografico, la rilevanza del mercato *de quo* può indicarsi come nazionale, attese, in particolare, le predette caratteristiche della domanda e dell'offerta, nonché l'assenza di vincoli amministrativi che limitino l'esercizio dell'attività ad un ambito esclusivamente locale.

8. (ii) Con riferimento al settore dei rifiuti, in ragione delle attività delle Parti l'Operazione coinvolge i mercati della raccolta, spazzamento e trasporto dei rifiuti solidi urbani e dei rifiuti solidi assimilati, che rappresentano dei monopoli locali nei quali opera una sola impresa, aggiudicataria del servizio ad esito di una procedura ad evidenza pubblica, ovvero affidataria dello stesso in via diretta secondo

¹ Cfr. I808 - GARA CONSIP FM4 - ACCORDI TRA I PRINCIPALI OPERATORI DEL FACILITY MANAGEMENT, Provvedimento n. 27646 in Bollettino n. 19/2019.

modalità *in house*. Rispetto a tali mercati, l'operazione comporta solamente la sostituzione di un operatore con un altro².

9. Riguardo alla dimensione merceologica e geografica di tali mercati, si osserva che l'unica occasione di confronto competitivo tra gli operatori attivi nella gestione della raccolta, spazzamento e trasporto di rifiuti urbani si realizza nella partecipazione alle gare indette per l'affidamento in esclusiva del servizio nei singoli ambiti locali, le quali individuano ciascuna un distinto mercato rilevante.

10. Quanto alle dimensioni geografiche di tali mercati delle gare, in prima approssimazione si può ipotizzare che ognuna delle future gare per la assegnazione del servizio individui un mercato di dimensione quantomeno nazionale, posto che la maggioranza degli operatori sono in grado di partecipare alle gare per detti servizi su tutto il territorio nazionale. Diversa valutazione si applicherebbe nel caso in cui, per la partecipazione alle gare, dovessero rilevare condizioni specifiche, legate al controllo di infrastrutture in determinate aree locali per lo svolgimento di attività a valle, in particolare per lo smaltimento del rifiuto indifferenziato.

Nel caso di specie, tuttavia, l'esatta definizione del mercato geografico delle gare per l'affidamento del servizio di raccolta spazzamento e trasporto di rifiuti urbani può essere lasciata aperta, atteso che la valutazione dell'operazione, in ogni caso, non muterebbe. Infatti, dalle informazioni fornite dalla Parte, risulta che nessuna delle imprese interessate possiede o controlla infrastrutture attive sui mercati a valle.

Effetti dell'operazione

11. (i) Con riferimento alla prestazione di servizi di *facility management*, al consorzio CNS è riconducibile una modesta frazione del relativo mercato nazionale, pari nello specifico al [1-5%]. All'esito dell'operazione in esame, tale quota subirà un incremento esiguo ([inferiore all'1%]), a fronte comunque della presenza sul mercato di diversi qualificati operatori concorrenti (quali Siram, Rekeep e soprattutto Engie, a cui è riconducibile il [20%-25%] del mercato).

12. (ii) Per quanto riguarda i mercati delle gare per l'affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani ed assimilati, entrambe le società interessate dall'operazione detengono, a livello nazionale, una quota inferiore all'1%, in presenza peraltro di importanti operatori quali Herambiente a cui sono riferibili quote molto maggiori.

13. Alla luce delle considerazioni che precedono, la concentrazione in esame non appare idonea a modificare significativamente le dinamiche concorrenziali nei mercati rilevanti.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non comporta, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante nei mercati interessati, tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

² Cfr. C12149 - IREN/ACAM, Provvedimento n. 27041 del 14 febbraio 2018 in Bollettino n. 8/2018.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

AS1647 – CONSIP - BANDO DI GARA PER LA FORNITURA DI PC DESKTOP E WORKSTATION EDIZIONE I

Roma, 9 dicembre 2019

Ministero dell'Economia e delle Finanze

Con riferimento alla richiesta di parere formulata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, concernente la bozza del “*Bando di gara per la fornitura di PC desktop e Workstation – Edizione n. 1 – Lotti n. 6 (ID SIGeF 2224)*”, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua adunanza del 3 dicembre 2019, ha deliberato di svolgere, ai sensi dell’articolo 22 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, le considerazioni di seguito riportate.

Preliminarmente, si osserva come la filiera produttiva dei *PC desktop* sia caratterizzata da un numero significativo di produttori di rilevanza internazionale, i quali spesso partecipano indirettamente alle gare aperte, attraverso l’intermediazione dei distributori e dei rivenditori nazionali.

Dall’analisi delle precedenti gare emerge la partecipazione indiretta di un numero sempre più ristretto di produttori, così come di rivenditori nazionali, nonostante la sussistenza di condizioni di mercato favorevoli alla configurazione di lotti contendibili¹. Nel medio-lungo periodo, la riduzione del numero dei fornitori diretti (rivenditori) e indiretti (produttori) può comportare per la Pubblica Amministrazione un peggioramento degli *standard* di qualità offerti sul mercato e un conseguente aumento dei prezzi dei *PC desktop*.

L’Autorità rileva che una diversa definizione delle procedure di gara potrebbe contribuire a superare gli effetti di una riduzione dei partecipanti.

La riduzione della percentuale di fatturato specifico medio annuo rispetto alla base d’asta del lotto – fissata nella documentazione di gara in esame quale requisito di partecipazione – appare tuttora inidonea a garantire la massima partecipazione alla gara.

All’uopo, l’individuazione puntuale dei mercati merceologici risulta necessaria per delineare la tipologia dei soggetti operanti sul versante dell’offerta e per predisporre lotti di gara caratterizzati

¹ Alto numero di concorrenti potenziali, apparente assenza di barriere tecniche ed economiche, basi d’asta significativamente superiori ai costi di produzione.

da condizioni finanziarie che consentano la partecipazione di un più ampio numero di produttori internazionali e distributori/rivenditori.

Nel caso specifico del mercato dei PC *desktop*, che com'è noto risulta altamente standardizzato, i requisiti di fatturato non sono necessari per selezionare le imprese dotate di comprovata capacità ovvero affidabilità nel settore. Ciò posto, le soglie di fatturato ad oggi previste per i singoli lotti appaiono idonee a escludere dal confronto competitivo anche imprese di comprovata esperienza operanti in tale mercato e che risultano ordinarie fornitrici di prodotti *hardware* e *software* alla Pubblica Amministrazione.

Si raccomanda, pertanto, di non utilizzare il fatturato specifico conseguito su specifiche tipologie di *hardware*² o di *software* quale requisito finanziario di partecipazione al fine di ridurre la soglia minima di fatturato richiesto per la mera partecipazione. A tal proposito, poiché le imprese partecipanti alle gare dispongono tutte di offerte multiprodotto sugli HW e sui SW, si raccomanda l'inclusione nel computo della soglia stessa del fatturato conseguito dal partecipante su tutti i prodotti HW e SW da esso offerti.

Nel caso specifico delle gare inerenti a prodotti *hardware* e *software* inclusi nel settore dell'ICT, tra cui i PC *desktop*, si raccomanda di porre particolare attenzione al ruolo giocato dai *vendor* nella partecipazione diretta o indiretta alla gara, in quest'ultimo caso ricorrendo a *partnership* con i rivenditori, anche senza l'adozione di forme tipiche di partecipazione cooperativa previste dal codice degli appalti.

In particolare, la previsione di cambiare il prodotto oggetto di aggiudicazione – in ragione dell'evoluzione tecnologica ovvero della cessazione della produzione dei PC *desktop* – potrebbe creare un mercato secondario in grado di disincentivare sia la formulazione di offerte al minor prezzo per la Pubblica Amministrazione, sia la partecipazione dei produttori di minore dimensione caratterizzati da una ridotta capacità finanziaria e, quindi, da un minor potere contrattuale rispetto ai distributori. Tale previsione, infatti, agevolerebbe i produttori ed i distributori aggiudicatari a negoziare forniture diverse da quelle oggetto della procedura di gara, pur sempre nel rispetto dei requisiti tecnici ed economici.

Pertanto, si raccomanda di prevedere nel bando che prodotti differenti da quelli oggetto dell'aggiudicazione possano essere offerti esclusivamente in casi eccezionali definiti a priori, purché non siano in alcun modo riconducibili a *vendor* i cui prodotti siano stati offerti da altri partecipanti alla medesima gara.

Rispetto alle edizioni precedenti, Consip ha ritenuto di modificare il criterio di aggiudicazione delle ultime edizioni, ricorrendo al criterio del minor costo ai sensi dell'articolo 95, comma 2, e dell'articolo 96 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, in quanto: "*le apparecchiature oggetto di ciascun lotto presentano caratteristiche tecniche standardizzate, fisse e determinate e sono generalmente disponibili sul mercato; inoltre trattasi di merceologia non sviluppata su commessa né destinata a specifici clienti, bensì commercializzata ad una molteplicità di clienti*".

A tale proposito, si osserva che sebbene i PC *desktop* presentino caratteristiche tecniche standardizzate e siano generalmente disponibili sul mercato, un criterio di aggiudicazione al minor costo potrebbe ridurre sensibilmente il numero di partecipanti alla gara. Ciò in quanto l'indisponibilità di uno solo dei requisiti contenuti nel capitolato tecnico, anche se non strettamente

² Ad esempio PC *desktop*, PC portatili, *tablet*, stampanti, apparecchiature multifunzione, *server*, licenze SW specifiche.

necessari alla funzionalità di base del PC *desktop*, comporterebbe l'impossibilità di partecipare alla gara ovvero l'esclusione dalla stessa. Conseguentemente, l'Autorità raccomanda di tenere distinti i requisiti tecnici minimi dei PC *desktop* da quelli funzionali all'incremento delle prestazioni, prevedendo per questi ultimi l'attribuzione di un punteggio tecnico al fine di favorire una maggiore partecipazione alla gara.

Da ultimo, si rileva che Consip ha inteso lasciare immutata la base d'asta rispetto all'ultima edizione, malgrado le innovazioni tecnologiche riducano i costi di produzione dei PC *desktop* e nonostante i ribassi osservati nella precedente gara siano risultati consistenti. Considerato che l'ultima edizione è risalente nel tempo, la determinazione di una base d'asta che tenga conto solo parzialmente degli esiti dell'edizione precedente potrebbe distorcere le dinamiche competitive.

L'Autorità confida che le considerazioni suesposte possano essere utili in sede di definizione del bando di gara per la fornitura dei prodotti in oggetto.

In ogni caso, l'Autorità si riserva di valutare il bando pubblicato nonché gli esiti della gara, ove nel corso del suo svolgimento dovessero emergere elementi suscettibili di configurare illeciti concorrenziali.

Il presente parere sarà pubblicato sul bollettino di cui all'articolo 26 della legge n. 287/90 successivamente alla pubblicazione del bando di gara.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

AS1648 - REGIONE TOSCANA-AFFIDAMENTI DIRETTI ARTEX

Roma, 13 gennaio 2020

Regione Toscana

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito Autorità), nella sua riunione del 20 dicembre 2019, ha ritenuto di svolgere le seguenti considerazioni ai sensi dell'art. 21 della legge 10 ottobre 1990 n. 287.

L'art. 20 della l.r. Toscana n. 53/2008 (*"Norme in materia di artigianato"*), poi modificata dalla l.r. n. 22/2016 (*"Disciplina del sistema regionale della promozione economica e turistica. Riforma dell'Agenzia di promozione economica della Toscana (APET). Modifiche alla l.r. 53/2008 in tema di artigianato artistico e tradizionale"*), individua la società consortile a responsabilità limitata Artex, partecipata da CNA Toscana e Confartigianato Toscana, quale soggetto deputato a perseguire le finalità di tutela dell'artigianato artistico e tradizionale toscano previste dalla stessa disposizione normativa. Il successivo art. 21, come modificato dalla citata legge regionale del 2016, e, da ultimo, dalla l.r. n. 80/2017, dispone che *"La Regione, nel rispetto delle disposizioni in materia di concorrenza, può sostenere le attività in favore della valorizzazione dell'artigianato artistico e tradizionale svolte dall'Artex ai sensi dell'articolo 3, comma 4, lettera c), della legge regionale 4 marzo 2016, n. 22 [...]"*.

In forza di tale normativa, la Giunta regionale Toscana dal 2013 al 2019 ha adottato annualmente delle delibere con cui ha concesso l'erogazione di contributi (da € 500.000 a poco più di un milione di euro) a favore di Artex per il co-finanziamento dell'attività svolta dalla stessa società a sostegno dell'artigianato artistico e tradizionale, sulla base dei programmi presentati da Artex e approvati dalla Giunta¹.

Orbene, quanto disposto dall'art. 21 della l.r. n. 53/2008 e la periodica erogazione di contributi disposta dalla Giunta regionale appaiono sollevare delle criticità concorrenziali.

La legge regionale - limitando la possibilità degli altri operatori del settore di beneficiare dei descritti contributi - appare in contrasto con la libertà di iniziativa economica ex art. 41 della Costituzione, nonché con l'art. 117, comma 2, lettera e), della Costituzione, che prevede la materia "tutela della concorrenza" quale materia trasversale².

¹ Cfr. delibere della Giunta regionale Toscana n. 449 del 10 giugno 2013, n. 503 del 16 giugno 2014, n. 153 del 23 febbraio 2015, n. 179 dell'8 marzo 2016, n. 496 del 15 maggio 2017, n. 503 del 17 maggio 2018 e n. 469 dell'8 aprile 2019.

² Secondo costante giurisprudenza costituzionale, materie di competenza statale esclusiva come la «tutela della concorrenza», assumono, per la loro natura trasversale, carattere prevalente e «possono influire su altre materie attribuite alla competenza legislativa concorrente o residuale delle regioni fino a incidere sulla totalità degli ambiti materiali entro i quali si applicano»

Infatti, la descritta modalità di individuazione del soggetto destinatario di contributi pubblici, ancorché destinati all'assolvimento di attività di interesse pubblico, non è conforme a quanto previsto dall'art. 12 della l. n. 241/1990, secondo cui *“La concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari e l'attribuzione di vantaggi economici di qualunque genere a persone ed enti pubblici e privati sono subordinate alla predeterminazione da parte delle amministrazioni procedenti, nelle forme previste dai rispettivi ordinamenti, dei criteri e delle modalità cui le amministrazioni stesse devono attenersi.”*

Al riguardo, si osserva che tale norma è stata ritenuta dalla giurisprudenza amministrativa come volta a *“garantire la trasparenza dell'azione amministrativa e il rispetto dei principi di imparzialità della Amministrazione e di parità di trattamento”* (T.A.R. Liguria Genova, Sez. II, 18 settembre 2017, n. 726).

In tale solco si colloca anche la sentenza del TRGA Trento n. 136 del 14 giugno 2018, con cui è stato accolto un ricorso *ex art. 21-bis* della l. n. 287/1990 promosso dall'Autorità, avente ad oggetto l'affidamento diretto da parte di un'amministrazione, della gestione di un evento culturale con la conseguente erogazione di contributi pubblici a favore di un soggetto privato³.

In particolare, il TRGA ha ritenuto che *“i principi di trasparenza, imparzialità e parità di trattamento costituiscono «assi portanti dell'ordinamento nazionale e comunitario» a presidio della libertà di concorrenza e, come tali, si impongono non solo in relazione all'intera attività negoziale dei soggetti pubblici, ma anche in caso di concessione, da parte di soggetti pubblici, di vantaggi economici di qualsiasi genere a persone, enti pubblici e privati, così restando subordinata alla presenza di specifiche ragioni tecniche ed economiche, da esternare in motivazione, la possibilità di prescindere dal confronto concorrenziale.”*

Con riferimento alla necessità di ricorrere ad un confronto competitivo, anche qualora si tratti di erogazione di contributi pubblici per attività non a scopo di lucro, è intervenuta anche l'Autorità Nazionale Anticorruzione (d'ora in avanti “ANAC”). In particolare, con la delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 recante le *“Linee guida per l'affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali”*⁴, l'ANAC ha precisato che *«l'attribuzione di vantaggi economici, sebbene non regolata dal Codice dei Contratti, è sottoposta comunque a regole di trasparenza e imparzialità; pertanto deve essere preceduta da adeguate forme di pubblicità e avvenire in esito a procedure competitive»*.

In conclusione, l'Autorità rileva che quanto disposto dalla citata l.r. Toscana n. 53/2008 e dalle menzionate delibere della Giunta regionale risulta in contrasto con i principi posti a tutela della concorrenza e del mercato, in quanto l'erogazione di contributi pubblici ad un soggetto privato per lo svolgimento di attività culturali non può prescindere da un previo confronto competitivo.

L'Autorità invita a comunicare, entro un termine di sessanta giorni dalla ricezione della presente, le determinazioni assunte con riguardo alla questione sopra prospettata.

(sentenza n. 2 del 2014, e inoltre, *ex plurimis*, sentenze n. 30 del 2016 n. 165 del 2014, n. 291 e n. 18 del 2012, n. 150 del 2011, n. 288 e n. 52 del 2010, n. 431, n. 430, n. 401 del 2007 e n. 80 del 2006, n. 287 del 2016).

³ Cfr. parere del 29 novembre 2017, AS1484 – *Comune di Rovereto - Organizzazione della manifestazione Natale dei popoli 2017*.

⁴ Si deve ritenere che la disciplina applicabile ai servizi sociali sia affine ai *“servizi amministrativi, sociali, in materia di istruzione, assistenza sanitaria e cultura”*, come può evincersi dalla comune disciplina posta dall'art. 74 (e dal relativo Allegato XIV) della direttiva 2014/24/UE e dagli art. 142 e ss. (e dal relativo Allegato IX) del d.lgs. n. 50/2016.

La presente segnalazione verrà pubblicata sul Bollettino dell'Autorità ai sensi dell'articolo 26 della legge n. 287/90. Eventuali esigenze di riservatezza dovranno essere manifestate all'Autorità entro trenta giorni dal ricevimento della presente segnalazione, precisandone i motivi.

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

IP321 - ZUAMI-VENDITA ON LINE

Provvedimento n. 28126

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 gennaio 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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, in particolare, l'art. 27, comma 12, del *Codice del Consumo*, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 27637 del 10 aprile 2019 (PS11175), con la quale l'Autorità ha accertato che Zuami S.r.l.s. (di seguito Zuami o professionista) ha realizzato dal mese di maggio 2018 al 17 dicembre 2019, le seguenti condotte illecite: *a*) una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21, comma 1, lettere *b*), *c*) e *d*), 24 e 25 del *Codice del Consumo*, consistente nell'ingannevole prospettazione della possibilità di acquistare beni tecnologici a un prezzo scontato e nell'ostacolo all'esercizio dei diritti dei consumatori con particolare riguardo alla possibilità di recesso; *b*) la violazione delle norme del *Codice del Consumo* relative alla conclusione di contratti a distanza - con specifico riguardo al mancato rispetto degli obblighi informativi di cui all'art. 49, comma 1, circa l'identità del professionista (lettera *b* della norma citata), l'indirizzo della sede sociale e numero telefonico del professionista (lettera *c*), il prezzo del bene (lettera *e*), le condizioni, termini e procedure per l'esercizio del diritto di recesso (lettera *h*) e il *link* alla piattaforma *On line Dispute Resolution* (lettera *v*), nonché con riferimento alla disciplina del diritto di recesso e rimborso prevista agli artt. 52 e 56, e della previsione sul Foro competente di cui all'art. 66-*bis* del medesimo Codice;

VISTA la propria delibera n. 27909 del 18 settembre 2019, con la quale l'Autorità ha contestato a Zuami la violazione dell'art. 27, comma 12, del *Codice del Consumo*, per non avere ottemperato alla lettera *a*) del dispositivo della suddetta delibera n. 27637 del 10 aprile 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 27637 del 10 aprile 2019 (PS11175), notificato in data 24 aprile 2019, l'Autorità ha deliberato, con specifico riguardo alle condotte di interesse nel presente procedimento, che Zuami ha posto in essere, nell'ambito della vendita di prodotti tecnologici sul proprio sito *web*

www.zuami.it, una pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)*, 24 e 25 del Codice del Consumo. In particolare, da un lato, Zuami ha prospettato con modalità ingannevoli la possibilità di acquistare *on-line* beni a prezzi estremamente convenienti grazie all'applicazione di sconti molto elevati (fino al 70% del prezzo di listino), omettendo di indicare che si trattava di una mera "prenotazione" e che il conseguimento del bene era in realtà subordinato al compimento di un "*processo di compensazione dell'ordine*" nell'ambito di una lista di attesa; dall'altro lato, Zuami ha ostacolato l'esercizio da parte dei consumatori dei diritti previsti dal Codice del Consumo, con particolare riguardo alla facoltà di recesso successivamente alla consegna del bene (e non solo entro quattordici giorni dalla prenotazione).

2. Alla luce dell'accertamento svolto, l'Autorità ha vietato, alla lettera *a)* del dispositivo del provvedimento n. 27637/2019, l'ulteriore diffusione o reiterazione della pratica commerciale scorretta sopra descritta, che risultava cessata al momento di adozione del citato provvedimento, irrogando a Zuami una sanzione amministrativa pecuniaria di 80.000 € (ottantamila euro).

3. L'Autorità ha quindi previsto che Zuami comunicasse, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del provvedimento sanzionatorio citato, le iniziative assunte in ottemperanza, tra l'altro, alla diffida di cui alla lettera *a)* del dispositivo del medesimo provvedimento.

4. Il Professionista non ha trasmesso alcuna comunicazione in ordine alle misure adottate in attuazione del citato provvedimento. Inoltre, sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio dall'Autorità¹, risulta che il sito *web* del Professionista *www.zuami.it*, che in data 17 dicembre 2018 era stato sospeso a seguito del provvedimento cautelare adottato dall'Autorità con delibera n. 27447 del 6 dicembre 2018, era di nuovo attivo alla data dell'11 settembre 2019, presentando nella sostanza i medesimi profili di scorrettezza già oggetto di contestazione nel già citato provvedimento n. 27637/2019 (PS11175). Infine, sono pervenute in Autorità, dopo la chiusura del procedimento istruttorio PS11175, le segnalazioni di alcuni consumatori dalle quali emergeva che Zuami continuasse ad attuare i comportamenti censurati, vale a dire la mancata consegna del bene prenotato e l'ostacolo all'esercizio del diritto di recesso e rimborso dei consumatori.

5. In ragione di quanto sopra, l'Autorità, con provvedimento n. 27909 del 18 settembre 2019, ha deliberato di contestare a Zuami la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alla lettera *a)* del dispositivo della delibera dell'Autorità n. 27637 del 10 aprile 2019 e di avviare il procedimento IP321 per l'eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo.

6. In data 16 dicembre 2019 è stata inviata al professionista la comunicazione del termine per la presentazione di memorie conclusive, fissato al 7 gennaio 2020.

II. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

Le informazioni diffuse sul sito www.zuami.it

7. Dagli elementi acquisiti agli atti del procedimento, è risultato che il sito *www.zuami.it* è nuovamente attivo almeno dall'11 settembre 2019 e che il professionista ha continuato ad operare attraverso di esso prospettando con modalità ingannevoli la possibilità di acquistare beni tecnologici a un prezzo scontato, secondo uno schema di vendita assimilabile a quello già sanzionato

¹ Cfr. verbale di acquisizione agli atti del procedimento dell'11 settembre 2019.

dall’Autorità in esito all’istruttoria PS11175, basato sul meccanismo della “prenotazione” del prodotto prescelto con versamento del relativo importo, del conseguente inserimento dell’acquirente in una lista di attesa e della successiva “compensazione” dell’ordine in virtù dei pagamenti effettuati da altri consumatori che effettuino prenotazioni² (cfr. fig.1).

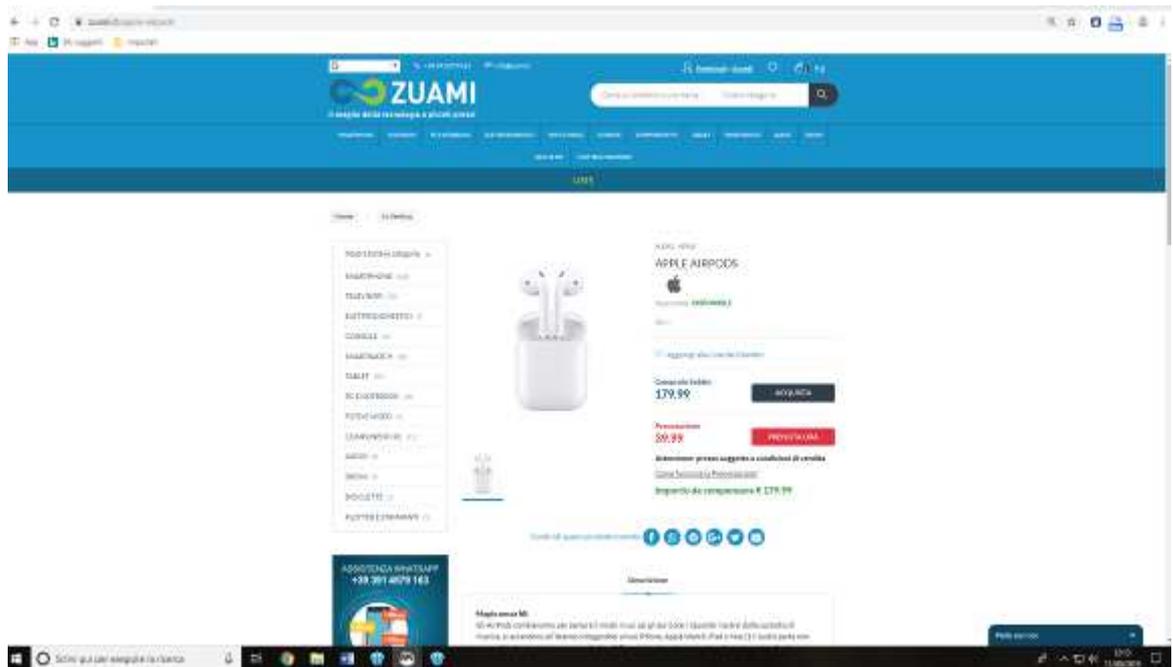


(fig.1)

8. Come si evince dal contenuto della *homepage* sopra riportata, continua ad essere riproposto – in primo piano – *l’iter* già oggetto di accertamento: l’aderente viene tuttora indotto a procedere al versamento di una quota per entrare in una non ben identificata lista per ottenere il prodotto a prezzo scontato. Successivamente, senza alcuna indicazione delle modalità e delle tempistiche di compimento del processo di acquisto, il consumatore è invitato ad attendere che altri utenti effettuino la prenotazione legandosi al c.d. *referral code* e, solo una volta compiuta la “compensazione”, sarà possibile ricevere il prodotto prenotato.

² Cfr. nota n.1

9. Anche la presentazione dei singoli prodotti offerti *on-line*, contrariamente a quanto affermato da Zuami nella memoria difensiva, continua ad essere effettuata enfatizzando la possibilità di procedere all'acquisto di beni tecnologici a prezzi notevolmente scontati mediante la c.d. prenotazione, senza tuttavia chiarire adeguatamente quali siano le modalità di funzionamento del processo di acquisto mediante prenotazione, i criteri di avanzamento della lista di attesa e soprattutto i tempi che l'aderente dovrà attendere per la (eventuale) consegna del prodotto prescelto e prenotato con relativo pagamento (cfr. fig.2).



(fig.2)

L'ostacolo all'esercizio dei diritti dei consumatori

10. Per quanto concerne le condotte del Professionista volte ad ostacolare l'esercizio dei diritti contrattuali da parte dei consumatori che, avendo aderito alle offerte promosse con modalità ingannevoli sul sito www.zuami.it, non abbiano ottenuto la consegna del bene, dalle segnalazioni di alcuni consumatori pervenute in Autorità e da informazioni acquisite d'ufficio³, è emersa la reiterazione da parte di Zuami, dopo la chiusura del procedimento istruttorio PS11175, dei comportamenti già accertati come scorretti e sanzionati, con specifico riguardo al mancato riconoscimento del diritto di recesso e del rimborso di quanto pagato dai consumatori.

11. Al riguardo, si evidenzia una richiesta di intervento del Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza⁴, con la quale è stata trasmessa la segnalazione di un consumatore che lamentava di non aver ancora ricevuto, a settembre 2019, la consegna del bene prenotato nel mese di aprile 2019 (nonostante la "responsabile della gestione ordini" di Zuami avesse garantito che sarebbe avvenuta

³ Cfr. verbale acquisizione atti del 7 gennaio 2020.

⁴ Cfr. segnalazione prot. 57462 del 2 settembre 2019.

“su compensazione” al massimo in 1 o 2 mesi), di non aver avuto riscontro dello scorrimento delle liste e di aver trovato impedimento nel contattare telefonicamente e via *e-mail* il Professionista. In particolare, dalla documentazione allegata alla segnalazione emerge che la società Zuami ha continuato ad esercitare l’attività di vendita *on line* prospettando ai consumatori la possibilità di acquistare prodotti a prezzi scontati solo mediante il versamento di un importo a titolo di prenotazione, senza informarli adeguatamente del fatto che l’ottenimento del bene fosse condizionato all’inserimento in una non meglio identificata lista di attesa, della quale non rende noti i criteri di formazione né i tempi di scorrimento al fine di conseguire il bene. Nel caso di specie, il segnalante, in aggiunta alla mancata consegna del bene, evidenziava anche l’impossibilità di contattare il Professionista mediante telefono o *e-mail* e di esercitare i diritti derivanti dalla transazione conclusa.

12. Le circostanze sopra descritte emergono nitidamente anche dall’esame di altre segnalazioni giunte successivamente alla chiusura del procedimento istruttorio PS11175 e concernenti la violazione dei diritti contrattuali dei consumatori, quali il diritto di recesso, la possibilità di acquistare il prodotto dopo la prenotazione al prezzo di mercato e la consegna dei prodotti acquistati a prezzo pieno.

13. Nello specifico, un segnalante denunciava a ottobre 2019 la mancata consegna, dopo circa un anno dalla prenotazione *on-line*, di uno *smartphone Iphone X* già pagato al prezzo scontato in quanto, nonostante le garanzie ricevute dal Professionista, il piano di compensazione promesso non sarebbe stato attivato; inoltre, il consumatore avrebbe incontrato rilevanti ostacoli nell’ottenere il rimborso di quanto versato, in ragione dell’impossibilità di esercitare il recesso una volta trascorsi i quattordici giorni dalla prenotazione⁵.

14. Altri consumatori hanno segnalato, nel mese di ottobre 2019, tanto il mancato avanzamento della “graduatoria” e l’omessa consegna dei prodotti prenotati (e pagati) *on-line* ben più di un anno prima⁶, quanto il mancato rimborso degli importi versati all’atto della prenotazione⁷.

15. Una consumatrice ha evidenziato espressamente che “*dopo il blocco del sito Zuami a dicembre dell’anno scorso*” il sito avrebbe ripreso ad operare secondo le medesime modalità censurate dall’Autorità; inoltre, il Professionista non risponderebbe ai reclami e non permetterebbe di riscattare i prodotti ordinati ad un prezzo coerente ai prezzi di mercato⁸.

16. Infine, da una segnalazione trasmessa dall’Unione Nazionale Consumatori il 25 novembre 2019, emerge chiaramente il rifiuto opposto da Zuami alla richiesta di un consumatore di ottenere la consegna dei beni prenotati *on-line* nei mesi di luglio e settembre 2018, in quanto i prodotti prenotati non sarebbero stati ancora completamente compensati (dopo oltre un anno), nonché il diniego di rimborsare gli importi versati a titolo di prenotazione, “*poiché il diritto al rimborso della prenotazione è esercitabile nel termine di 14 giorni dalla stessa*”⁹.

17. Con specifico riferimento al diritto di rimborso in favore dei consumatori della somma versata a titolo di prenotazione, risulta che Zuami continua ad operare con le stesse modalità scorrette

⁵ Cfr. segnalazione prot. 63755 del 1° ottobre 2019.

⁶ Cfr. segnalazione prot. 68689 del 22 ottobre 2019.

⁷ Cfr. segnalazione prot. 65081 del 7 ottobre 2019.

⁸ Cfr. segnalazione prot. 70413 del 31 ottobre 2019.

⁹ Cfr. segnalazione prot. 75438 del 25 novembre 2019.

sanzionate dall’Autorità, come confermato dalle vigenti “Condizioni generali di acquisto” attualmente diffuse sul proprio sito *web*, in base alle quali (art. 14): “*nel caso di acquisto del bene con la modalità “prenota ora” [...] l’acquirente ha diritto a richiedere il rimborso della somma versata entro e non oltre 14 giorni a decorrere dall’effettivo pagamento. Trascorsi 14 giorni, l’Acquirente non può più richiedere la somma versata per la prenotazione del prodotto desiderato, ma può utilizzarla per l’acquisto del medesimo prodotto scelto con la modalità riscatto agevolato*”. Nell’ambito della medesima previsione contrattuale viene anche precisato che “*non è possibile cumulare quanto versato per più prodotti con la modalità “prenota ora”, per l’acquisto di un unico bene a “prezzo pieno”*”, così ostacolando l’uscita ai consumatori che, avendo effettuato più prenotazioni, vogliono uscire dal sistema utilizzando le somme versate per acquistare un solo prodotto a prezzo pieno.

18. Dagli elementi documentali in atti risulta che l’inottemperanza alla delibera n. 27637 del 10 aprile 2019 è stata posta in essere da Zuami a decorrere dal 24 giugno 2019, data entro la quale il professionista avrebbe dovuto comunicare le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida *de qua* (notificata il 24 aprile 2019), ed è tuttora in corso, come risulta dall’ultimo accertamento d’ufficio svolto sul sito aziendale.

III. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

19. Con comunicazione depositata in data 6 novembre 2019, il Professionista ha sostanzialmente svolto le proprie considerazioni in merito alla ritenuta illegittimità del provvedimento n. 27637/2019 adottato dall’Autorità a chiusura del procedimento istruttorio PS11175, mentre in relazione al procedimento IP321 si è limitato a chiederne l’archiviazione evidenziando che “*Zuami S.r.l.s. non opera più secondo modalità di vendita censurate nel provvedimento inibitorio, in quanto la vendita mediante ‘prenotazione’ è ormai ferma da diversi mesi, ovvero dalla stessa riapertura del sito, ma sta esclusivamente procedendo ad effettuare i riscatti per i consumatori che espressamente lo richiedano, e dando la possibilità di acquistare con la modalità diretta, senza prenotazione alcuna, cioè acquisto immediato del bene al prezzo pieno indicato sul sito*” (enfasi in originale)¹⁰.

IV. VALUTAZIONI

20. Alla luce delle risultanze del procedimento, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisca inottemperanza alla lettera *a)* del dispositivo della delibera dell’Autorità n. 27637 del 10 aprile 2019 in quanto, sulla base delle evidenze acquisite agli atti, Zuami S.r.l.s. ha reiterato le condotte già ritenute scorrette dall’Autorità ai sensi degli articoli 21, lettere *b)*, *c)* e *d)*, 24 e 25 del Codice del Consumo; in particolare, è emerso che il professionista ha continuato a promuovere con modalità ingannevoli, sul sito *www.zuami.it*, la possibilità di acquistare mediante prenotazione prodotti tecnologici a prezzi scontati, omettendo poi di consegnare i beni così prenotati e opponendo ostacoli all’esercizio da parte dei consumatori dei diritti contrattuali di recesso e di rimborso nell’ambito delle transazioni effettuate sul sito *web* del professionista.

21. Diversamente da quanto affermato da Zuami, che contesta sia l’utilizzo dello schema censurato sia il mancato rimborso degli aderenti/prenotanti, le segnalazioni inviate da numerosi consumatori

¹⁰ Cfr. memoria prot. 71627 del 6 novembre 2019.

e la documentazione acquisita d'ufficio¹¹ attestano, come sopra illustrato, la circostanza che il sito *www.zuami.it* è nuovamente attivo almeno dall'11 settembre 2019 e che professionista continua ad operare attraverso di esso, secondo modalità scorrette che prevedono il versamento da parte dei consumatori di una somma a titolo di prenotazione del prodotto prescelto, l'iscrizione in una lista di attesa di cui continua a non essere chiaro il funzionamento e lo stato di avanzamento nonché, successivamente, la mancata consegna del prodotto, anche dopo il decorso di un rilevante periodo di tempo.

22. Inoltre, dalla documentazione in atti si evincono numerosi episodi relativi alle condotte poste in essere dal professionista dopo il provvedimento di chiusura del procedimento PS11175, volte a ostacolare l'esercizio del legittimo diritto di recesso dei consumatori, nonché a impedire il rimborso degli importi versati al momento della prenotazione.

23. In conclusione, sulla base delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisca inottemperanza alla delibera dell'Autorità del 10 aprile 2019, n. 27637, in quanto integra la reiterazione di condotte di cui alla lettera a) del dispositivo della predetta delibera, in violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

24. Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

25. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

26. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto del rilevante pregiudizio economico derivante dalla continuazione delle condotte in esame, anche in considerazione dell'impegno di spesa sostenuto dai consumatori, degli ostacoli posti all'esercizio del diritto di recesso dei consumatori, con conseguente impossibilità di uscita dal sistema di vendita, nonché del mancato rimborso delle somme anticipate dagli stessi al momento dell'acquisto/prenotazione.

27. Per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi agli atti risulta che l'inottemperanza alla delibera n. 27637/2019, nei termini di cui sopra, è stata posta in essere almeno a far data dal mese di giugno 2019 ed è tuttora in corso.

28. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare alla società Zuami S.r.l.s. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 160.000 € (centosessantamila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

¹¹ Cfr. verbale acquisizione atti del 7 gennaio 2020.

DELIBERA

a) che il comportamento della società Zuami S.r.l.s., consistente nell'aver violato la delibera n. 27637 del 10 aprile 2019, con specifico riguardo alla lettera a) del dispositivo della medesima, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società Zuami S.r.l.s. una sanzione amministrativa pecuniaria di 160.000 € (centosessantamila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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'articolo 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 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'articolo 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

IP322 - GIRADA-VENDITE ON LINE

Provvedimento n. 28127

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 gennaio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III e 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, in particolare, l'art. 27, comma 12, del *Codice del Consumo*, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 27636 del 10 aprile 2019, con la quale l'Autorità ha accertato che Girada S.r.l.s. (di seguito Girada o professionista) ha realizzato le seguenti condotte illecite: *a*) una pratica commerciale scorretta ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettere *b*), *c*) e *d*), del *Codice del Consumo*, consistente nell'ingannevole prospettazione della possibilità di acquistare beni tecnologici a un prezzo scontato, posta in essere dal mese di aprile 2017 e ancora in corso alla data di adozione della citata delibera; *b*) una violazione degli artt. 52 e 56 del *Codice del Consumo*, in relazione al mancato riconoscimento del diritto di recesso e rimborso dei consumatori, posta in essere dall'aprile 2017 e in corso al momento dell'adozione della delibera in esame; *c*) la non corretta pubblicazione delle informazioni previste dall'art. 49, comma 1, del *Codice del Consumo*, per i contratti a distanza circa l'identità del professionista (lettera *b*) della norma citata), l'indirizzo della sede sociale e numero telefonico (lettera *c*), il prezzo dei beni offerti (lettera *e*), le condizioni, termini e procedure per l'esercizio del diritto di recesso (lettera *h*), il *link* alla piattaforma *On Line Dispute Resolution* (lettera *v*), nonché il mancato rispetto della previsione sul foro competente articolo 66-*bis*); quest'ultima condotta risultava posta in essere dal mese di aprile 2017 e poi cessata il 29 dicembre 2017;

VISTA la propria delibera n. 27910 del 18 settembre 2019, con la quale l'Autorità ha contestato alla società Girada la violazione dell'art. 27, comma 12, del *Codice del Consumo*, per non avere ottemperato alle lettere *a*) e *b*) della suddetta delibera n. 27636 del 10 aprile 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con comunicazione del 27 settembre 2017, è stato avviato nei confronti di Girada il procedimento istruttorio PS10842, per presunta violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b*), *c*) e *d*), 23 comma 1, lettera *p*), 49, comma 1, lettere *b*), *c*), *e*), *h*) e *v*), 52, 54, 56 e 66-*bis* del *Codice del Consumo*, allo scopo di accertare, tra l'altro, l'esistenza di condotte idonee 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 alla reale possibilità di conseguire i beni prenotati, nonché il mancato rispetto del diritto di recesso e alcune carenze in ordine alla pubblicazione delle informazioni normativamente previste.

2. Con delibera n. 27056 del 21 febbraio 2018, l’Autorità ha chiuso il predetto procedimento istruttorio PS10842, rendendo obbligatori gli impegni presentati da Girada, ai sensi dell’art. 27, comma 7 del Codice del Consumo.

3. Successivamente, alla luce di alcune segnalazioni concernenti il mancato rispetto da parte di Girada degli impegni resi obbligatori dall’Autorità con la citata delibera n. 27056/2018, l’Autorità in data 13 settembre 2018, con provvedimento n. 27319 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.

4. Con provvedimento n. 27598 del 12 marzo 2019, l’Autorità ha chiuso il procedimento IP300, accertando che il comportamento di Girada, costituiva inottemperanza alla delibera n. 27056 del 21 febbraio 2018, irrogando una sanzione amministrativa pecuniaria di 250.000 € (duecentocinquantamila euro).

5. Considerata la violazione degli impegni assunti dal professionista e resi obbligatori dall’Autorità, con atto prot. 63757 del 13 settembre 2018 è stata comunicata a Girada la riapertura del procedimento istruttorio (PS10842B), ai sensi dell’art. 27 del Codice del Consumo, in relazione ai medesimi profili di illiceità già ipotizzati nella comunicazione di avvio del procedimento PS10842, concernenti la possibile violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)*, 23 comma 1, lettera *p)*, 49, comma 1, lettere *b)*, *c)*, *e)*, *h)* e *v)*, 52, 54, 56 e 66-*bis* del Codice del Consumo.

6. Con provvedimento n. 27636 del 10 aprile 2019, l’Autorità ha chiuso il procedimento istruttorio PS10842B, deliberando che nell’ambito della vendita *on-line* di prodotti tecnologici sul sito *web www.girada.it* (adesso *www.girada.com*) Girada avesse: *a)* posto in essere una pratica commerciale scorretta ai sensi dell’art. 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)*, del Codice del Consumo, per aver prospettato con modalità ingannevoli la possibilità di acquistare beni a prezzi notevolmente scontati (fino all’80% del prezzo di listino), omettendo di indicare che si trattava di una mera “prenotazione” e che il conseguimento del bene era in realtà subordinato alla circostanza che gli acquirenti riuscissero a convincere altri tre utenti (*amici*) ad aderire all’offerta o che si compisse un processo di compensazione dell’ordine nell’ambito di una lista di attesa; *b)* violato gli articoli 52 e 56 del Codice del Consumo, attraverso il mancato riconoscimento ai consumatori del diritto di recesso dopo la consegna del bene e del diritto di rimborso del prezzo; *c)* non rispettato la disciplina sugli obblighi informativi nei contratti a distanza nonché sul foro competente, di cui agli artt. 49, comma 1, lettere *b)*, *c)*, *e)*, *h)* e *v)*, e 66-*bis* del Codice del Consumo.

Le condotte censurate sono state poste in essere da Girada a partire dal mese di aprile 2017 e, ad eccezione della violazione *sub* lettera *c)* che risultava già cessata alla data del 29 dicembre 2017, erano ancora in corso al momento di adozione della citata delibera.

7. Alla luce di quanto precede, l’Autorità ha vietato l’ulteriore diffusione o reiterazione delle condotte illecite sopra descritte, ancora in corso, e ha irrogato alla società Girada sanzioni amministrative pecuniarie di € 250.000 (duecentocinquantamila), in relazione alla pratica commerciale scorretta ai sensi dell’articolo 21, del Codice del Consumo, € 70.000 (settantamila),

con riguardo al mancato rispetto degli artt. 52 e 56 del Codice del Consumo e infine di € 30.000 (trentamila), con riguardo alla violazione degli artt. 49 e 66-*bis* del medesimo Codice.

8. Inoltre, l'Autorità ha deliberato che il professionista comunicasse, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del citato provvedimento sanzionatorio n. 27636/2019 (avvenuta in data 30 aprile 2019), le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alle lettere *a)* e *b)* del medesimo.

9. Il professionista non ha trasmesso alcuna comunicazione in ordine alle misure adottate in attuazione del provvedimento citato.

10. Sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio dall'Autorità in data 11 settembre 2019, è emerso che il sito web *girada.com* fosse ancora attivo e presentasse nella sostanza i medesimi profili di illiceità oggetto di contestazione alla lettera *a)* della delibera n. 27636/2019. Inoltre, dalle segnalazioni pervenute in Autorità a partire dal 27 maggio 2019 risultava che Girada continuasse ad attuare i medesimi comportamenti censurati alla lettera *b)* della citata delibera n. 27636/2019, in relazione alla mancata consegna dei beni prenotati a prezzo scontato e al mancato rimborso ai consumatori a seguito del riscatto a prezzo pieno, senza peraltro fornire alcun riscontro alle molteplici richieste e reclami dei consumatori.

11. In ragione di quanto sopra, l'Autorità, con provvedimento n. 27910 del 18 settembre 2019, ha deliberato di contestare a Girada la violazione di cui all'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato alle lettere *a)* e *b)* del dispositivo della propria delibera n. 27636 del 10 aprile 2019 e ha disposto l'avvio del procedimento IP322 per l'eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria prevista dalla citata norma.

12. In data 20 dicembre 2019, è stata inviata al professionista la comunicazione del termine per la presentazione di memorie conclusive nell'ambito del procedimento IP322.

II. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

13. Gli elementi acquisiti hanno consentito di accertare la continuazione delle condotte illecite poste in essere da Girada, consistenti: *(a)* nella prospettazione con modalità ingannevoli della possibilità di acquistare beni tecnologici a un prezzo scontato; *(b)* nel mancato riconoscimento del diritto di recesso e di rimborso dei consumatori.

Condotta sub a): le informazioni diffuse sul sito www.girada.com

14. Dall'esame delle pagine *web* del sito *internet* di Girada, nuovamente attivo almeno dall'11 settembre 2019, come attestato dalle rilevazioni agli atti del procedimento compiute dall'Autorità, emerge che il Professionista ha continuato ad operare secondo modalità di vendita analoghe a quelle già ritenute configurare una pratica commerciale scorretta vietata nella lettera *a)* del dispositivo della delibera n. 27636/2019, consistenti nell'ingannevole prospettazione della possibilità di acquistare prodotti tecnologici a prezzi notevolmente scontati, senza fornire adeguate informazioni in ordine al processo di prenotazione, alla necessità di reclutare altri soggetti disposti a versare analoghi importi per ulteriori prenotazioni, al meccanismo di funzionamento della lista di attesa gestita da Girada ai fini della procedura di abbinamento dei vari ordini, nonché alle relative modalità e tempistiche di scorrimento.

15. In particolare, a partire dalla *homepage* del sito, il Professionista continua a promuovere – in primo piano – *l'iter* relativo alla procedura da seguire per ottenere i prodotti pubblicizzati a prezzi estremamente scontati ("*Risparmi fino all'80%*"), che si articola nei seguenti quattro *step*:

i) “prenota”: l’utente viene tuttora indotto a procedere al versamento di una quota a titolo di prenotazione “per ottenere il prodotto a prezzo ‘share it’”; ii) “invita”: l’aderente è genericamente sollecitato a “invitare” fino a 3 amici “per avere il prezzo share it”; iii) “attendi”: è previsto che altre persone “facciano acquisti e si leghino” al *referral code* dell’aderente; iv) “ricevi”: si indica meramente che la spedizione è sempre gratuita.

16. I prodotti pubblicizzati sul sito in esame sono offerti sia al “Prezzo Pieno”, sia al prezzo “Prenotazione”; quest’ultimo risulta di importo significativamente inferiore ed è enfaticamente indicato con caratteri di maggiore dimensione e di colore rosso, seguito dalla sola precisazione “disponibile”; selezionando il prezzo “Prenotazione” si apre la scheda del prodotto prescelto e compare il seguente avviso, redatto con caratteri di dimensione ridotta e colore attenuato: “prezzo soggetto a condizioni di vendita”. Per conoscere tali condizioni occorre posizionare il cursore su un’altra scritta (“come funziona la prenotazione”), che consente di visualizzare una schematica illustrazione della procedura di prenotazione, dalla quale si evince che per ottenere il prodotto a prezzo “prenotato” occorre invitare 3 amici ad acquistare un prodotto di fascia di prezzo uguale o superiore (“1 amico=fino al 30%, 2 amici=fino al 50%, 3 amici=fino all’80%”) oppure attendere che persone, non sponsorizzate, facciano acquisti e si leghino in ordine cronologico al *referral code* dell’acquirente; infine, è indicato che l’utente, ove non abbia intenzione di attendere, può acquistare il prodotto prenotato a prezzo pieno in qualsiasi momento.

17. A fronte delle informazioni diffuse sul sito del professionista circa la prospettata possibilità di acquistare il bene al prezzo prenotato, attraverso i tre “amici” o lo scorrimento di una lista di attesa, oppure al prezzo pieno “in qualsiasi momento”, la documentazione acquisita agli atti del procedimento attesta che il meccanismo di prenotazione e vendita di Girada si è confermato incapace di funzionare a discapito degli aderenti: emerge infatti che il Professionista, anche dopo la notifica del provvedimento sanzionatorio, non ha consentito ai consumatori di acquistare i prodotti prenotati alle condizioni pubblicizzate, non ha effettuato la consegna dei beni prescelti, non ha permesso l’acquisto a prezzo pieno in qualsiasi momento (c.d. riscatto) e ha peraltro ostacolato l’esercizio dei diritti riconosciuti ai consumatori dalle norme del Codice del Consumo.

18. Numerose segnalazioni agli atti registrano le lamentele dei consumatori che hanno aderito al meccanismo di prenotazione/vendita di Girada e non hanno mai ottenuto la promessa consegna del prodotto prenotato. In particolare, un acquirente evidenzia che, alla fine di giugno 2019, dopo aver prenotato uno *smartphone* versando l’importo di 229,99 €, non sarebbe riuscito a ottenere la consegna del bene e gli sarebbe stato impedito di riscattare il prodotto al prezzo di mercato, pur essendo trascorsi nove mesi dalla prenotazione¹. Un altro denunciante lamenta che, dopo aver prenotato ben sette dispositivi, a distanza di oltre due anni non sarebbe riuscito a ottenere la consegna e neppure a riscattarli a prezzo pieno, dal momento che Girada non è rintracciabile attraverso nessuno dei canali di comunicazione disponibili².

19. Secondo la doglianza di un altro consumatore, che avrebbe riscattato la fotocamera prenotata pagando il prezzo intero, in quanto non sarebbe riuscito, dopo oltre un anno dalla prenotazione, a completare l’acquisto a prezzo scontato, Girada non avrebbe ancora consegnato - alla metà di luglio 2019 - il prodotto, pur essendo trascorsi circa 4 mesi dal pagamento del prezzo pieno e si sarebbe

¹ Cfr. Segnalazione prot. 45869 del 1° luglio 2019.

² Cfr. Segnalazione prot. 59867 del 13 settembre 2019.

resa del tutto irrintracciabile³. Tale ultimo profilo è oggetto di ricorrente denuncia da parte di molti consumatori, secondo i quali il Professionista, almeno da luglio 2019, si sarebbe reso del tutto irreperibile e non risponderebbe alle richieste e ai reclami dei propri utenti attraverso nessuno dei canali di comunicazione disponibili (*e-mail* del servizio clienti per utenti non registrati, servizio *ticket* per utenti registrati, numero telefonico di assistenza, PEC, ecc.).

20. Analoga segnalazione proviene da un altro utente che lamenta di non aver ancora ricevuto da settembre 2019 la consegna di uno *smartphone* prenotato a prezzo scontato e successivamente, dopo oltre un anno, riscattato a prezzo pieno il 29 aprile 2019; dopo oltre 4 mesi dal riscatto del bene, non solo Girada non ha consegnato il telefono ma si è resa irreperibile e non fornisce alcun riscontro ai messaggi, alle telefonate e alle *e-mail* del segnalante⁴.

21. Significativa appare al riguardo la vicenda rappresentata da un altro consumatore che, avendo prenotato a prezzo scontato un dispositivo e non riuscendo a trovare altri utenti (“*amici*”) che gli consentissero di completare l’acquisto inserendo il suo *referral code*, dopo oltre un anno – il 29 aprile 2019 – avrebbe versato la somma necessaria all’acquisto del bene a prezzo pieno e, dopo altri 5 mesi (il 24 settembre 2019), sarebbe ancora in attesa di ricevere la consegna del prodotto, senza riuscire ad ottenere alcuna informazione da Girada⁵.

Condotta sub b): mancato riconoscimento del diritto di recesso e di rimborso dei consumatori

22. Anche la reiterazione da parte di Girada delle condotte illecite, già censurate alla lettera *b)* della delibera n. 27636/2019, è stata oggetto di specifiche e puntuali segnalazioni pervenute in Autorità dopo la chiusura del procedimento istruttorio PS10842B. Nello specifico, i consumatori hanno segnalato - oltre alla mancata consegna dei beni prenotati a prezzo scontato - la violazione delle norme del Codice del Consumo e delle clausole contrattuali relative all’esercizio del diritto di recesso, alla possibilità di acquistare il prodotto dopo la prenotazione al prezzo di mercato e all’effettivo rimborso del prezzo pagato senza ottenere la consegna del bene. In aggiunta a tali comportamenti, il Professionista, secondo le segnalazioni dei consumatori, almeno dal mese di luglio 2019, ha cessato di fornire riscontro alle molteplici richieste di informazioni e ai reclami dai medesimi inoltrati.

23. Al riguardo, un consumatore evidenzia che, a seguito dell’avvio della procedura prevista per la richiesta di rimborso, mediante apertura di un apposito *ticket* in data 9 maggio 2019, il Professionista, pur avendo in un primo momento fatto presente che il rimborso sarebbe avvenuto entro trenta giorni, alla data del 19 giugno 2019 non aveva ancora dato seguito alla richiesta di rimborso⁶.

24. La mancata restituzione del prezzo pagato è stata segnalata anche da un altro consumatore che, alla data del 19 giugno 2019, ancora non aveva ricevuto da parte di Girada il rimborso ritualmente richiesto, sebbene fossero già trascorsi trenta giorni dalla *e-mail* del Professionista di accettazione della richiesta di rimborso⁷.

³ Cfr. Segnalazione prot. 49252 del 15 luglio 2019.

⁴ Cfr. Segnalazione prot. 59486 del 11 settembre 2019.

⁵ Cfr. Segnalazione prot. 62246 del 24 settembre 2019.

⁶ Cfr. Segnalazione prot. 43735 del 19 giugno 2019.

⁷ Cfr. Segnalazione prot. 43732 del 19 giugno 2019.

25. Un altro consumatore acquirente, che dichiara di aver attivato la procedura di riscatto a causa della mancata consegna del prodotto, evidenzia la circostanza che Girada avrebbe reso disponibile il riscatto del prodotto chiedendo però il pagamento di un importo maggiorato di 300 euro rispetto al prezzo di listino del dispositivo prescelto⁸.

26. Altri consumatori segnalano il verificarsi di analoghi episodi lamentando che, dopo aver effettuato il pagamento del prezzo pieno, una volta trascorsi nove mesi dalla prenotazione, non hanno comunque ottenuto la consegna (a settembre 2019) dei beni già interamente pagati, pur essendo trascorsi ulteriori novanta giorni e avendo tentato di contattare invano il Professionista anche attraverso Facebook e l'apertura dei *ticket*⁹.

27. Altri acquirenti, dopo oltre un anno dalla infruttuosa prenotazione del prodotto, avrebbero esperito la procedura di riscatto a prezzo pieno il 12 febbraio¹⁰ e 23 maggio 2019¹¹ e poi, non avendo ricevuto la consegna del prodotto riscattato nei successivi novanta giorni, avrebbero richiesto il rimborso del prezzo pagato, senza tuttavia ottenere alcun riscontro da Girada. Il Professionista, più volte contattato dall'acquirente, tramite l'apertura di 3 *ticket* come previsto sul suo *account* Girada e anche tramite PEC, non avrebbe fornito alcuna risposta¹².

28. Parimenti emblematiche appaiono le vicende riguardanti altri consumatori che, avendo proceduto ad una prenotazione senza riuscire a ottenere il perfezionamento del processo di acquisto al prezzo scontato, avrebbero deciso di esercitare il riscatto a prezzo di mercato versando (nel caso di specie a febbraio¹³, marzo¹⁴, aprile¹⁵ e maggio 2019¹⁶) la somma richiesta da Girada; il Professionista, però, pur essendo per tutti i consumatori trascorsi ben più di novanta giorni, non ha ancora effettuato la consegna del bene né proceduto al rimborso in favore degli acquirenti dei consistenti importi da essi versati, omettendo peraltro di fornire riscontro dalle numerose richieste inoltrate dal 2 luglio 2019, anche mediante il sistema di "apertura *ticket*".

29. Ulteriori consumatori, infine, segnalano, oltre all'impossibilità di riscattare il bene a prezzo di mercato "in qualsiasi momento" in quanto sarebbe Girada a decidere quando rendere disponibile tale procedura in relazione ai vari prodotti, anche il mancato riconoscimento del diritto di recesso, in quanto previsto solo entro quattordici giorni dalla prenotazione e non dalla consegna del bene, nonché la circostanza che il Professionista si sarebbe reso irreperibile dopo il provvedimento sanzionatorio, avendo disattivato da mesi il centralino, non rispondendo più al numero telefonico di assistenza clienti, né per *e-mail* né sui *social network*¹⁷.

⁸ Cfr. Segnalazione prot. 45869 del 1° luglio 2019.

⁹ Cfr. Segnalazione prot. 59628 del 11 settembre 2019.

¹⁰ Cfr. Segnalazione prot. 72918 del 13 novembre 2019.

¹¹ Cfr. segnalazione prot. 61837 del 23 settembre 2019.

¹² Cfr. segnalazione prot. 61837 del 23 settembre 2019.

¹³ Cfr. segnalazioni prot. 72153 dell'8 novembre 2019 e prot. 72476 dell'11 novembre 2019.

¹⁴ Cfr. segnalazione prot. 73274 del 14 novembre 2019.

¹⁵ Cfr. segnalazioni prot. 77518 del 3 dicembre 2019 e 62565 del 25 settembre 2019.

¹⁶ Cfr. segnalazione prot. 63565 del 30 settembre 2019.

¹⁷ Cfr. segnalazione prot. 77179 del 30 novembre 2019 e segnalazione prot. 65734 del 9 ottobre 2019.

III. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

30. Il provvedimento di avvio del procedimento IP322, adottato dall'Autorità in data 18 settembre 2019, è stato comunicato al professionista in data 1° ottobre 2019. Inoltre, con atto del 20 dicembre 2019, è stata inviata al professionista la comunicazione della data di conclusione della fase istruttoria e del termine per la presentazione di memorie conclusive.

La società Girada non ha prodotto scritti o memorie difensive.

IV. VALUTAZIONI

31. Alla luce delle risultanze emerse nel procedimento, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisca inottemperanza alle lettere *a)* e *b)* del dispositivo della delibera n. 27636 del 10 aprile 2019 in quanto, la società Girada ha reiterato le condotte già ritenute illecite dall'Autorità ai sensi degli artt. 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)*, 52 e 56 del Codice del Consumo. In particolare, è emerso che il professionista ha continuato ad attuare le seguenti condotte:

a) la prospettazione con modalità ingannevoli della possibilità di acquistare beni a prezzi estremamente convenienti grazie all'applicazione di sconti molto elevati (fino all'80% del prezzo di listino), omettendo di indicare che si trattava di una mera "prenotazione" e che il conseguimento del bene era in realtà subordinato alla circostanza che gli acquirenti riuscissero a convincere altri tre utenti ad aderire all'offerta o che si compisse un processo di compensazione dell'ordine nell'ambito di una lista di attesa;

b) il mancato riconoscimento del diritto di recesso dei consumatori dopo la consegna del bene e del diritto di rimborso del prezzo, nonché della possibilità di acquistare il bene prenotato al prezzo di mercato.

32. Si osserva che numerosi consumatori attestano che il professionista, diffondendo informazioni ingannevoli in ordine alla modalità di svolgimento della sua attività di vendita di prodotti offerti *on line*, abbia continuato ad operare attraverso il proprio sito aziendale secondo le modalità già censurate dall'Autorità nel provvedimento n. 27636 del 10 aprile 2019, inducendo i consumatori a sostenere un onere, anche consistente, per la "prenotazione" di un bene che potrebbe non essere mai consegnato, nonché ad attivarsi per reperire almeno altri tre consumatori disposti ad aderire alle offerte *on-line* di Girada e consentire così il processo di compensazione dell'ordine.

33. In sostanza, sulla base delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisca inottemperanza alla delibera dell'Autorità del 10 aprile 2019, n. 27636, in quanto configura la reiterazione di condotte di cui alla lettera *a)* del dispositivo della predetta delibera, in violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo.

34. Inoltre, dagli atti risulta che i consumatori, che pure hanno legittimamente esercitato il diritto di recesso, non hanno ottenuto la restituzione delle somme versate all'atto dell'acquisto, mediante prenotazione. Al riguardo è emerso che, a dispetto delle ripetute sollecitazioni da parte della clientela, anche a distanza di mesi, Girada non ha corrisposto i rimborsi richiesti da coloro che avevano effettuato il pagamento e ottenuto la conferma dell'ordinativo.

35. Sulla base delle risultanze istruttorie, si ritiene che suddetto comportamento posto in essere dal professionista costituisca inottemperanza alla delibera dell'Autorità del 10 aprile 2019, n. 27636, in quanto integra la reiterazione di condotte di cui alla lettera *b)* del dispositivo della predetta delibera, in violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

36. Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

37. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

38. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto del rilevante pregiudizio economico derivante dalla continuazione delle condotte in esame, anche in considerazione dell'impegno di spesa sostenuto dai consumatori, del mancato riconoscimento del loro diritto di recesso, con conseguente impossibilità di uscita dal sistema di vendita, nonché dell'omesso rimborso delle somme anticipate dagli stessi al momento dell'acquisto/prenotazione.

39. Per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi agli atti risulta che le condotte sopra descritte, integranti l'inottemperanza alla delibera n. 27636 del 10 aprile 2019 nei termini di cui sopra, sono state poste in essere almeno a far data dal 30 giugno 2019, termine entro cui Girada avrebbe dovuto comunicare le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alle lettere *a)* e *b)* della citata delibera (notificata il 30 aprile 2019), e sono tuttora in corso per quanto concerne l'ostacolo all'esercizio del diritto di recesso e il mancato rimborso degli importi già pagati dai consumatori; con riferimento al sito *internet www.girada.com*, si rileva invece che alla data dell'adozione della presente delibera esso risulta essere *off-line*.

40. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare alla società Girada S.r.l.s. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 640.000 € (seicentoquarantamila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento della società Girada S.r.l.s., consistente nell'aver violato la delibera n. 27636 del 10 aprile 2019, con specifico riferimento alle lettere *a)* e *b)*, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società Girada S.r.l.s. una sanzione amministrativa pecuniaria di 640.000 € (seicentoquarantamila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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'articolo 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 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'articolo 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

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXX- N. 8 - 2020

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Sandro Cini, Valerio Ruocco, Simonetta Schettini,
Manuela Villani
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Ufficio Statistica e Applicazioni Informatiche
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <http://www.agcm.it>

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
