

Provvedimento n. 23349 del 6 marzo 2012 dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (in www.agcom.it)

Autore: Maria Carmen Agnello

In: Diritto civile e commerciale

Si segnala il provvedimento n. 23349, emesso nell’Adunanza del 6 marzo 2012, dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, di rilievo nella tutela dei consumatori, in quanto ha impedito agli utenti di accedere a 12 siti, utilizzati dalla società “Private Outlet S.r.l.”. In tal modo, l’Autorità ha inteso bloccare la seguente pratica scorretta, nel settore dell’e-commerce: la società Private Outlet S.r.l. ha diffuso, attraverso il proprio sito Internet (ed altri collegati), contenuti in grado di indurre in errore i consumatori, in ordine alla disponibilità dei prodotti, riconducibili a marchi noti nella moda ed offerti in vendita a prezzi scontati, fino al 70%. Tuttavia, la merce ordinata attraverso tali siti non è stata consegnata ai richiedenti o sono stati consegnati dei prodotti differenti da quelli richiesti. Inoltre, la società, a seguito delle proteste dei clienti, ha fornito via e-mail, un codice di spedizione di un corriere, che a seguito di verifiche è risultato inesistente. Inoltre, sono stati segnalati ulteriori comportamenti illeciti. Gli importi ricevuti per la merce ordinata, ma non consegnata, non sono stati restituiti e le proteste inoltrate via e-mail dai clienti non hanno avuto alcun riscontro.

A seguito delle segnalazioni ricevute dagli utenti ed al fine di verificare l’esistenza di pratiche in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 24 e 25 lettera d), del Codice del Consumo, l’AGCM ha istruito un procedimento ai sensi dell’articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell’articolo 6 del Regolamento sulle istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette. Al riguardo, sono state individuate le seguenti pratiche commerciali scorrette:

a) la diffusione tramite il sito web di informazioni non veritiere in riferimento alla disponibilità ed ai tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita nei siti web (art. 20 e 21 del Codice del consumo).

b) l'omessa restituzione delle somme versate, quale corrispettivo per gli acquisti effettuati in tali siti e l'esistenza di ostacoli nell'esercizio dei diritti a tutela dei consumatori (artt. 20, 24 e 25, lettera, d), del Codice del Consumo).

c) la mancata prestazione della garanzia di conformità rispetto ai beni venduti (artt. 20, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo).

In considerazione degli elementi sopra esposti, l'Autorità ha ritenuto sussistente il *fumus boni iuris*, in quanto "le pratiche commerciali descritte sono state considerate in violazione degli articoli 20, 21 comma 1 lettera b), 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo, e "tali condotte appaiono, (...) suscettibili di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori". Inoltre l'Autorità ha ritenuto sussistente il *periculum in mora*, in quanto "l'attualità delle condotte sopra descritte, testimoniata dal perdurante flusso di segnalazioni, e la perdurante accessibilità del sito web del professionista appaiono idonee, nelle more del procedimento, a raggiungere una molteplicità di consumatori, potendoli indurre ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non prenderebbero,(...)".

In base a tali presupposti ed ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento, l'Autorità ha emesso un provvedimento cautelare nei confronti della Società Private Outlet S.r.L. di sospensione dell'attività finalizzata alla diffusione dei contenuti del sito internet, accessibile mediante richieste di connessione provenienti dal territorio italiano. Inoltre, ai sensi dell'articolo 14, comma 3, dell'articolo 15, comma 2, e dell'articolo 16, comma 3, del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, l'Autorità ha disposto nei confronti dei soggetti, che rendono accessibile l'indirizzo IP 78.109.87.200 al quale corrispondono i seguenti nomi a dominio di impedire l'accesso ai corrispondenti siti web da parte degli utenti mediante richieste di connessione alla rete internet provenienti dal territorio italiano.

A seguito delle osservazioni, sollevate dai legali della società sanzionata, l'AGCM ha disposto la sospensione del blocco dei siti ed a tutela degli utenti ha imposto la pubblicazione sull'home page del Private outlet di un avviso cautelativo, in attesa dell'applicazione di quanto disposto dall'Authority.

Il provvedimento esaminato, è di preminente interesse, in quanto rappresenta una rilevante applicazione della normativa sul commercio elettronico, che ai sensi dell'art. 1 del Decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, in attuazione della direttiva 2000/31/CE, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno, (G.U. 14.04.2003 S. O. n. 61- Testo in vigore dal 14.05.2003) persegue la ratio di "promuovere la libera circolazione dei servizi della società dell'informazione, fra i quali il commercio elettronico". In particolare la posizione assunta dall'AGCOM nella questione esposta, è coerente all'attuale orientamento seguito dalle Autorità Amministrative Indipendenti, che in determinati settori specifici e sensibili, quali le attività svolte nella rete telematica, intervengono con misure repressive, attraverso l'esercizio di incisivi poteri di ispezione e sanzionatori.

Un aspetto critico, invece, riguarda la responsabilità dei provider, che nella vicenda esaminata ha ricevuto disposizioni dall'Autorità amministrativa competente al fine di impedire, anche in via d'urgenza, la prosecuzione di determinate attività illecite. Al riguardo, si sottolinea, che l'art. 17 del Decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, al I comma, dispone il principio dell'assenza di un generale obbligo di sorveglianza da parte degli intermediari sulle attività degli utenti che utilizzano i loro servizi, ove afferma che "Nella prestazione dei servizi di cui agli articoli 14, 15 e 16, il prestatore non è assoggettato ad un obbligo generale di sorveglianza sulle informazioni che trasmette o memorizza, né ad un obbligo generale di ricercare attivamente fatti o circostanze che indichino la presenza di attività". Tuttavia, ai sensi del III comma dispone che " Il prestatore è civilmente responsabile del contenuto di tali servizi nel caso in cui, richiesto dall'autorità giudiziaria o amministrativa avente funzioni di vigilanza, non ha agito prontamente per impedire l'accesso a detto contenuto, ovvero se, avendo avuto conoscenza del carattere illecito o pregiudizievole per un terzo del contenuto di un servizio al quale assicura l'accesso, non ha provveduto ad informarne l'autorità competente".

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Provvedimento 6 marzo 2012, n. 23349

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO NELLA SUA ADUNANZA del 6 marzo 2012;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera 15 novembre 2007;

VISTA la direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno (di seguito, Direttiva sul commercio elettronico);

VISTO il Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, recante "Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno";

VISTO il Decreto Legislativo 19 marzo 2001, n. 68, recante "Adeguamento dei compiti del Corpo della Guardia di Finanza a norma dell'articolo 4 legge 31 marzo 2000, n. 78";

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS7677 del 27 gennaio 2012, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1 Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e molteplici segnalazioni pervenute all'Autorità, anche attraverso la Direzione Contact Center, la società Private Outlet S.r.l. (di seguito, Private Outlet) avrebbe diffuso, attraverso il proprio sito Internet, contenuti idonei ad indurre in errore i consumatori in merito alla disponibilità dei prodotti offerti in vendita. Private Outlet opera nei settori della moda e del c.d. Lifestyle, proponendo beni con sconti fino al 70% rispetto ai prezzi di listino.

I prodotti offerti in vendita sono riconducibili a griffe molto famose come ad esempio Valentino, Ferrè, Dolce e Gabbana, Breil, Casio, FAS ecc. Nel sito si afferma la disponibilità di "oltre 600 marche".

2 In particolare da numerose segnalazioni emerge che nella maggior parte dei casi il professionista non avrebbe consegnato ai clienti la merce acquistata tramite il sito internet della società e, nei casi di avvenuta consegna, non avrebbe rispettato i termini indicati al consumatore dopo l'acquisto o avrebbe consegnato merce diversa da quella ordinata. Alcuni segnalanti hanno fatto presente, altresì che il professionista a fronte di proteste e reclami per il mancato invio dei prodotti ordinati avrebbe fornito via e-mail un codice di spedizione del corriere Bartolini risultato alle verifiche effettuate inesistente. Nelle segnalazioni si lamenta anche che, nei casi di mancata consegna, il professionista non avrebbe mai

restituito gli importi ricevuti a titolo di corrispettivo e avrebbe ostacolato l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, omettendo di rispondere ai reclami inoltrati via

e-mail, limitando altresì l'operatività del numero telefonico dedicato al servizio clienti. Infine, il professionista avrebbe opposto ostacoli alla sostituzione di prodotti risultati difformi da quelli ordinati, nonostante gli stessi fossero coperti dalla garanzia legale ai sensi degli artt. 130 e seguenti

del Codice del Consumo.

3 Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 27 gennaio 2012 è stato avviato il procedimento istruttorio PS7677, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 24 e 25 lettera d), del Codice del Consumo.

4 Parte del procedimento, in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo, è Private Outlet. La società opera nel settore del commercio elettronico attraverso il sito internet ubicato all'indirizzo IP 78.109.87.200 al quale corrispondono, tra gli altri, i seguenti

nomi a dominio: privateoutlet.com, it.privateoutlet.com, uk.privateoutlet.com, es.privateoutlet.com, fr.privateoutlet.com, privateoutlet.fr, de.privateoutlet.com, spacemax.com, fr.spacemax.privateoutlet.com, www.spacemax.com, www.privateoutlet.biz, www.privateoutlet.com.

5 Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, la parte è stata invitata, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie e documenti utili alla valutazione dei

presupposti per la sospensione provvisoria della pratica, entro dieci giorni dal ricevimento della

comunicazione stessa. Private Outlet non ha prodotto memorie difensive, né documenti.

6 In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione come “pratiche commerciali” consistono:

a) in informazioni non rispondenti al vero che il professionista avrebbe reso, attraverso il proprio sito web, in merito alla disponibilità ed ai tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita. Tale condotta potrebbe integrare una pratica commerciale ingannevole in violazione degli artt. 20 e 21, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo;

b) nella mancata restituzione delle somme versate a titolo di corrispettivo per gli acquisti effettuati nei siti del professionista, nonché negli ostacoli opposti all’esercizio di diritti contrattuali da parte dei consumatori, anche mediante l’omessa risposta ai reclami e la ridotta funzionalità della linea telefonica dedicata al servizio clienti. Tali condotte potrebbero integrare una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25, lettera, d), del Codice del Consumo;

c) nella mancata prestazione della garanzia legale di conformità rispetto ai beni venduti. Tale condotta potrebbe integrare una violazione degli artt. 20, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo.

II. VALUTAZIONI

7 Sotto il profilo del *fumus boni iuris* gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti prima facie le pratiche commerciali descritte in violazione degli articolo 20, 21 comma 1 lettera b), 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo, in quanto il sito è attualmente accessibile e continuano ad arrivare

segnalazioni in merito al perdurare dei comportamenti su indicati.

8 Tali condotte appaiono infatti, già ad un primo esame, suscettibili di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori in quanto:

a) attraverso il sito web del professionista sarebbero fornite informazioni non rispondenti al vero in merito alla reale disponibilità dei prodotti offerti in vendita. Nella fase di conclusione dei singoli contratti, sarebbero fornite informazioni non rispondenti al vero in ordine ai tempi di consegna della merce;

b) verrebbe ritardata, o di fatto negata, la restituzione degli importi corrisposti per l'acquisto delle merci offerte in vendita, anche su richiesta dei consumatori a seguito dell'omessa consegna. Verrebbero ostacolati i diritti contrattuali riconosciuti agli acquirenti attraverso l'omessa risposta ai

reclami e la scarsa accessibilità della linea telefonica dedicata al servizio clienti;

c) contrariamente agli obblighi previsti dal regime della garanzia legale di conformità, di cui alle disposizioni del Codice del Consumo, sarebbe ostacolata la restituzione dei prodotti difformi da quelli ordinati.

9 Sotto il profilo del periculum in mora, vale osservare che l'attualità delle condotte sopra descritte, testimoniata dal perdurante flusso di segnalazioni, e la perdurante accessibilità del sito web del professionista appaiono idonee, nelle more del procedimento, a raggiungere una molteplicità di consumatori, potendoli indurre ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non prenderebbero, quale quella di effettuare acquisti di prodotti di cui non sono certi la disponibilità, l'effettiva consegna, né i tempi della stessa.

RITENUTO che i comportamenti descritti risultano particolarmente gravi ed invasivi nei confronti dei destinatari e che sia necessario, ai fini della tempestività dell'intervento, avvalersi della collaborazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza;

DISPONE

a) ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento, che la società Private Outlet S.r.l. sospenda ogni attività diretta a diffondere i contenuti del sito internet indicato al punto 4 del presente provvedimento accessibile mediante richieste di connessione provenienti dal territorio italiano;

b) ai sensi dell'articolo 14, comma 3, dell'articolo 15, comma 2, e dell'articolo 16, comma 3, del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, che i soggetti di cui alle norme citate che rendono accessibile l'indirizzo IP 78.109.87.200 al quale corrispondono i seguenti nomi a dominio:

privateoutlet.com, it.privateoutlet.com, uk.privateoutlet.com, es.privateoutlet.com, privateoutlet.com, privateoutlet.fr, de.privateoutlet.com, espacemax.com, fr.espacemax.privateoutlet.com, www.espacemax.com, www.privateoutlet.biz e www.privateoutlet.com, impediscano l'accesso ai corrispondenti siti web da parte degli utenti mediante richieste di connessione alla rete internet provenienti dal territorio italiano;

c) ai sensi dell'articolo 27, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 3, comma 1, del Decreto Legislativo 19 marzo 2001, n. 68, che l'Autorità per l'identificazione dei soggetti sopra individuati si potrà avvalere della collaborazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, affinché

provveda ad ogni attività a ciò necessaria;

d) che in luogo dei contenuti sospesi sia resa visibile la pagina web contenente l'avviso di cui al documento allegato, che costituisce parte integrante del presente provvedimento;

e) che la società Private Outlet S.r.l. comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro dieci giorni dal ricevimento dello stesso inviando una relazione dettagliata nella quale vengono illustrate le misure adottate.

Ai sensi dell'articolo 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 150.000 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 verrà 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'articolo 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.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 9, comma 5, del Regolamento, la presente decisione deve essere

immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella

<https://www.diritto.it/provvedimento-n-23349-del-6-marzo-2012-dell-autorita-garante-della-concorrenza-e-del-mercato-in-www-agcom-it/>