

PS11543 - SHARAZON-BUY AND SHARE

Provvedimento n. 28070

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 gennaio 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11543 del 3 dicembre 2019, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette, ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, da parte della Sig.ra Carmela Venerone, in qualità di titolare dell'impresa individuale SHARAZON DI VENERONE CARMELA (di seguito anche Sharazon o professionista), P.I. 01686970888;

VISTA la delibera dell'Autorità del 3 dicembre 2020, con cui sono state autorizzate ispezioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi del professionista;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Sulla base delle segnalazioni pervenute in Autorità a partire dal mese di novembre 2018 e delle informazioni acquisite d'ufficio, Sharazon avrebbe posto in essere una pratica commerciale scorretta, consistente nell'offerta ai consumatori di beni tecnologici ad un prezzo particolarmente conveniente quando, in realtà, con il pagamento della somma inizialmente richiesta (prenotazione/anticipo), essi entrano in un meccanismo contrattuale per il quale l'ottenimento del bene è condizionato da prestazioni ulteriori - complesse e aleatorie - e in cui vengono opposti ai consumatori ostacoli di varia natura rispetto all'esercizio di taluni diritti contrattuali.

2. In particolare, è emerso che il professionista pubblica *on line*, sul proprio sito www.sharazon.it, le offerte di beni tecnologici e, accanto alla tradizionale vendita a prezzo di listino ("pieno"), ne promuove una particolare, basata sul fatto che l'acquirente possa accedere a sconti rilevanti sul prezzo, ordinando il bene desiderato, pagando il prezzo di prenotazione scontato ed entrando così in una "lista d'attesa". In tal modo, per ottenere il bene al prezzo scontato, il consumatore dovrebbe attendere fino a quando altri partecipanti avranno compensato per intero il prezzo del prodotto prenotato. Pertanto, i pagamenti da parte di altri consumatori e la loro contestuale iscrizione in una lista di attesa rappresentano le condizioni indispensabili per ottenere il bene al prezzo scontato.

3. In realtà, dagli accertamenti istruttori effettuati e dalle segnalazioni ricevute emergerebbe che il meccanismo descritto non consentirebbe ai consumatori che hanno effettuato prenotazioni di ottenere il bene prescelto. Inoltre, il professionista avrebbe opposto ingiustificati ostacoli al diritto di recesso e di rimborso.

4. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 3 dicembre 2019, è stato avviato il procedimento istruttorio PS11543, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, e dell'articolo 6 del Regolamento, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio, il professionista è stato invitato, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro dieci giorni dal suo ricevimento, al fine di valutare i presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo.

6. Il professionista, a seguito della comunicazione di avvio del procedimento, ha trasmesso una comunicazione¹ nella quale ha espresso "la piena disponibilità dell'azienda a voler chiarire la posizione", precisando che "tutti clienti che hanno richiesto il rimborso nelle varie forme, e rispettando le modalità di richiesta, sono stati soddisfatti", senza tuttavia fornire alcuna documentazione atta a provare tale circostanza; in tale sede, Sharazon ha chiesto anche di prorogare al 20 gennaio 2020 la data di deposito della documentazione richiesta in sede di avvio.

7. In considerazione delle esigenze cautelari è stato comunicato al professionista che la richiesta di proroga non poteva essere accolta².

¹ [Cfr. nota prot. 79955 del 13 dicembre 2019 e prot. 81561 del 20 dicembre 2019.]

² [Cfr. nota prot. 81645 del 20 dicembre 2019.]

Gli accertamenti ispettivi

8. Nel corso degli accertamenti, è emerso che la sede legale indicata nella visura camerale di Sharazon corrisponde alla sede della società "DAILY DIRECT S.r.l." (P.I. 04012500379), proprietaria del Centro Direzionale Daily Office con la quale Sharazon ha stipulato un contratto di domiciliazione³, che contempla anche la ricezione della posta e l'inoltro della stessa, in formato elettronico, ad un indirizzo *e-mail* indicato dal professionista.

9. Nell'ambito della corrispondenza inviata al professionista è stato possibile acquisire il rendiconto di un conto corrente bancario presso la banca FINECO, riferito al periodo dal 1° aprile al 30 maggio 2019 e intestato alla titolare dell'impresa *de quo*. Il sommario esame del documento ha evidenziato la presenza di un rilevante numero di versamenti effettuati da consumatori senza che ad essi corrispondesse un numero compatibile di pagamenti verso fornitori o grossisti. Inoltre è emerso un cospicuo volume di movimenti in uscita verso una medesima persona fisica⁴.

10. Sempre nell'ambito della posta ricevuta dalla società domiciliataria, sono stati acquisiti reclami, richieste di recesso e rimborso che sembrano riferibili a condotte analoghe a quelle da cui ha tratto origine il presente procedimento⁵.

II. VALUTAZIONI

11. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistente *prima facie* la pratica commerciale descritta, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in ragione della possibile idoneità della condotta richiamata a ingannare e/o condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione all'acquisto *on line* di beni tecnologici a prezzi scontati e all'esercizio dei propri diritti contrattuali.

12. La condotta in questione si caratterizza, in primo luogo, per una grave forma di ingannevolezza, direttamente riconducibile alla circostanza che non si tratta propriamente della vendita di prodotti immediatamente disponibili ad un prezzo scontato, ma dell'ingresso in un particolare meccanismo di acquisto, connotato dall'esistenza di una lista di attesa nella quale sono inseriti tutti i consumatori che aderiscono alle offerte pubblicizzate da Sharazon sul proprio sito *web*. In sintesi, non risulta adeguatamente chiarita la differenza esistente tra il prezzo di prenotazione scontato (c.d. "prezzo finale") e il "prezzo pieno" del prodotto, con l'effetto di indurre il consumatore a scegliere di procedere con la prenotazione sulla base di una prospettazione gravemente incompleta ed omissiva, che non gli permette di comprendere le "peculiari" condizioni e i vincoli a cui si sottopone.

13. Più nello specifico, il consumatore, decettivamente attratto dal rilevante sconto (nell'ordine del 60-70%) prospettato da Sharazon, è indotto a versare una somma a titolo di prenotazione per ottenere il bene al prezzo scontato e deve poi attendere che si compia la totale compensazione del prezzo (pieno) del prodotto ordinato grazie all'ingresso (e ai versamenti) di altri consumatori in una "lista" organizzata e gestita dal professionista. La consegna del bene a prezzo scontato è dunque condizionata all'adesione di altri consumatori alle offerte pubblicizzate sul sito *internet sharazon.it* e alla loro partecipazione nella medesima "lista di attesa", senza tuttavia che siano fornite adeguate informazioni sui criteri di funzionamento del processo di acquisto, sulle modalità e sui tempi di scorrimento della lista di attesa, nonché soprattutto sull'effettiva possibilità di ottenere la consegna del bene prenotato.

14. Inoltre, sulla base delle evidenze, anche ispettive, acquisite agli atti del procedimento, emergerebbe che è ostacolato in vario modo l'esercizio da parte dei consumatori dei loro diritti, con particolare riguardo alla facoltà di recesso e all'ottenimento del rimborso degli importi pagati all'atto della prenotazione, anche alla luce della previsione che limita l'ammontare del rimborso in caso di acquisto con modalità "prenota" (rimborso solo dell'80% della somma versata e solo se richiesto entro e non oltre 5 giorni dall'ordine, ex articolo 14.1 dei "Termini e condizioni d'uso").

15. Si rileva, quindi, che il sito *internet* in esame risulta ingannevole e idoneo ad indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che non avrebbero altrimenti preso, quale il versamento di una somma di danaro per l'acquisto di prodotti a prezzi "scontati", ove in realtà l'importo pagato configura una mera prenotazione per entrare in un peculiare processo di vendita nell'ambito del quale i prodotti prenotati vengono difficilmente consegnati; successivamente, risulta tra l'altro particolarmente difficile e complesso il recupero degli importi pagati.

16. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che la condotta sopra descritta è caratterizzata da un elevato grado di offensività, in quanto il sito *www.sharazon.it* risulta ancora attivo e come tale idoneo, nelle more del procedimento, anche in considerazione della crescita esponenziale delle vendite *on-line* e delle caratteristiche dell'offerta pubblicizzata dal professionista, a raggiungere un elevato numero di consumatori che potrebbero decidere di prenotare i prodotti e procedere al contestuale pagamento dell'importo richiesto, senza riuscire a beneficiare dei vantaggi promessi ed eventualmente a recuperare gli importi pagati.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che le condotte sopra descritte, consistenti nell'indurre i consumatori ad aderire all'offerta pubblicizzata da Sharazon sul sito *internet sharazon.it*, versando ingenti somme di

³ [Cfr. documento n.17 del fascicolo ispettivo.]

⁴ [Cfr. documento n.10 del fascicolo ispettivo.]

⁵ [Cfr. documenti 32,33,34,35,36,37,38 del fascicolo ispettivo.]

denaro senza poi riuscire ad ottenere il bene e - successivamente - il rimborso di quanto versato, continui ad essere posta in essere nelle more del procedimento di merito;

DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che la Sig.ra Carmela Venerone, in qualità di titolare dell'impresa individuale SHARAZON DI VENERONE CARMELA entro tre giorni dalla comunicazione del presente provvedimento:

a) sospenda ogni attività diretta alla vendita di beni ad un prezzo scontato attraverso il pagamento di una somma a titolo di "prenotazione" del bene e condizionata alla successiva adesione di altri consumatori che effettuino analogo versamento/prenotazione o al successivo movimento della c.d. lista di attesa;

b) sospenda ogni attività diretta alla vendita, attraverso il sito *internet* <http://www.sharazon.it>, di prodotti che, presentati come disponibili e prenotati con versamento del relativo prezzo scontato, non risultino in realtà pronti per la consegna;

c) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro cinque giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale siano 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 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'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 comunicazione del provvedimento stesso.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli