

PS11467 - SMART SHOPPING-MANCATA CONSEGNA

Provvedimento n. 28068

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 gennaio 2020;

SENTITO il Relatore Presidente Roberto Rustichelli;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11467 del 23 dicembre 2019, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, da parte della società SmarticoloShopping S.r.l.s. (di seguito anche professionista);

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Sulla base delle segnalazioni pervenute in Autorità a partire dal mese di settembre 2018 e delle informazioni acquisite d'ufficio è emerso che la società SmarticoloShopping S.r.l.s. si sarebbe resa responsabile di alcune condotte non conformi alle previsioni del Codice del Consumo, consistenti nell'offrire ai consumatori, attraverso il sito *www.smart-shopping.it*, la possibilità di acquistare prodotti ad un prezzo particolarmente conveniente (prenotazione) quando, in realtà, con il pagamento della somma inizialmente richiesta essi entrano in un meccanismo contrattuale per il quale l'ottenimento del bene è condizionato da prestazioni ulteriori – complesse ed aleatorie – e dove vengono opposti ai consumatori ostacoli di varia natura rispetto all'esercizio di taluni diritti contrattuali.

2. In particolare, secondo quanto emerso, il professionista pubblica *on line*, sul predetto sito, le offerte di alcuni prodotti e, accanto alla tradizionale vendita a prezzo di listino, ne promuove una particolare basata sul fatto che l'acquirente può accedere a sconti rilevanti sul prezzo di listino pagando il prezzo di prenotazione scontato ed entrando così in un "gruppo di acquisto", cui corrisponde una lista di scorrimento. Con tale meccanismo, il consumatore che ha prenotato il bene dovrebbe attendere che altri consumatori, con la loro prenotazione, soddisfino (compensino) la quota per intero del prodotto prenotato. Pertanto, i pagamenti da parte di altri partecipanti e il loro contestuale inserimento nel gruppo di acquisto rappresentano la condizione indispensabile per ottenere il bene al prezzo scontato.

3. In realtà, dagli atti del procedimento risulta che il professionista, nell'ambito del meccanismo di vendita descritto, non avrebbe adempiuto agli impegni assunti, dal momento che i consumatori non avrebbero ottenuto la consegna del bene prescelto al prezzo scontato di prenotazione, e, successivamente alle istanze di recesso dei consumatori, avrebbe opposto ostacoli al legittimo esercizio dei loro diritti contrattuali.

4. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 23 dicembre 2019 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11467, 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 in violazione 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 della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo.

6. Il professionista non ha trasmesso scritti difensivi nel termine di cui al punto precedente e non ha comunicato la temporanea sospensione del sito, il quale risulta non raggiungibile in data 14 gennaio 2020.

II. VALUTAZIONI

7. 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 dell'idoneità delle condotte richiamate a ostacolare ovvero a condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione all'acquisto *online* di prodotti a prezzi scontati e all'esercizio dei propri diritti contrattuali.

8. 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 un "gruppo di acquisto" nel quale sono inseriti i consumatori che aderiscono alle offerte pubblicizzate sul sito *internet smart-shopping.it*. In sintesi, non risulta adeguatamente chiarita la differenza esistente tra il prezzo di prenotazione

“scontato” 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 incompleta ed omissiva, che non gli permette di comprendere le peculiari condizioni ed i vincoli cui si sottopone.

9. Più nello specifico, il consumatore, attratto dal rilevante sconto (fino al 70%) prospettato dal professionista, 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 un “gruppo di acquisto”, cui è associata una “lista di scorrimento” organizzata e gestita dal professionista.

10. La consegna del bene a prezzo scontato è dunque condizionata all’adesione di altri consumatori alle offerte pubblicizzate da SmarticoloShopping S.r.l.s. e alla loro partecipazione nel medesimo “gruppo di acquisto”, senza tuttavia che siano fornite adeguate informazioni sui criteri di funzionamento del processo di acquisto, sulle modalità e tempi di scorrimento della relativa lista di attesa ai fini della procedura di compensazione nonché – soprattutto – sull’effettiva possibilità di ottenere la consegna del bene prenotato.

11. Inoltre, sulla base delle evidenze agli atti del procedimento, è emerso che il consumatore che effettua la prenotazione non solo non riceve il bene prenotato al prezzo scontato e pagato, ma è anche ostacolato in vario modo nell’esercizio dei propri diritti contrattuali, con specifico riguardo alla possibilità di esercitare il recesso e di ottenere il rimborso integrale delle somme versate al professionista.

12. Si rileva pertanto che le informazioni contenute sul sito *internet* in esame risultano ingannevoli e idonee a indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che non avrebbero altrimenti preso, quale quella di effettuare il versamento di somme di denaro 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 (e pagati) non sempre vengono consegnati; successivamente, risulta tra l’altro particolarmente difficile e complesso il recupero degli importi pagati.

13. 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 professionista non ha comunicato alcunché in merito alla modifica o alla sospensione del sito <http://www.smart-shopping.it/> e, quindi, è verosimile che, sebbene alla data del 14 gennaio 2020 il sito non risulti raggiungibile, il medesimo possa tornare ad essere operativo e come tale idoneo, nelle more del procedimento, anche in considerazione della crescita esponenziale delle vendite *online* 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 e successivamente 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 pratiche commerciali sopra descritte, consistenti nell’indurre i consumatori ad aderire all’offerta pubblicizzata da SmarticoloShopping sul proprio sito *web* versando ingenti somme di denaro senza poi riuscire a conseguire il bene e – successivamente – a esercitare il recesso e ottenere il rimborso di quanto versato, continuino ad essere poste 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 3, del Regolamento, che la società SmarticoloShopping S.r.l.s. ai sensi dell’articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell’articolo 8, comma 1, del Regolamento, che il professionista, 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 e/o al successivo movimento della c.d. lista di scorrimento;
- b) sospenda ogni attività diretta alla vendita, attraverso il sito *internet* <http://www.smart-shopping.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 vengano 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