

IP334 - UNILIBRO-FUNZIONE SALVADANAIO

Provvedimento n. 28475

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° dicembre 2020;

SENTITO il Relatore, Professore 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, in particolare, l'articolo 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 una 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 del 1° ottobre 2019¹, n. 27937, con la quale l'Autorità, nell'ambito del procedimento PS11392, ha accertato, tra l'altro, la scorrettezza di una pratica commerciale posta in essere dalla società Mailtrade S.r.l. consistente nel fornire informazioni ingannevoli sui tempi di consegna di beni non disponibili in magazzino, indicati in 3/5 giorni mentre, in realtà, detta consegna poteva avvenire ben oltre tale tempistica, in violazione dell'articolo 21, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo;

VISTA la propria delibera del 4 agosto 2020, n. 28332, con la quale l'Autorità ha contestato a Mailtrade S.r.l., la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera del 1° ottobre 2019, n. 27937;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento del 1° ottobre 2019, n. 27937, l'Autorità ha accertato che Mailtrade S.r.l. promuoveva la vendita di beni anche non presenti in magazzino specificando, nella pagina che restituiva i risultati di una ricerca, la loro disponibilità in un breve arco temporale attraverso la dicitura "*disponibile in x gg*". Nella pagina di dettaglio del singolo prodotto venivano poi ulteriormente esplicitate le indicazioni sui tempi di consegna fornite in precedenza, attraverso la dicitura "*Normalmente disponibile per la spedizione in x giorni lavorativi*". Tuttavia, solo all'interno di un *box* che si apriva scorrendo con il *mouse* su tale dicitura, veniva chiarito che i tempi indicati non erano contrattualmente vincolanti e derivavano dalle informazioni ricevute dagli editori e distributori.

2. L'Autorità, quindi, considerando che tali modalità di comunicazione dei tempi di consegna non fossero idonee a fornire al consumatore immediate e complete informazioni sui tempi necessari a conseguire la disponibilità dei beni, ha ritenuto che la condotta attuata da Mailtrade S.r.l. violasse l'articolo 21, comma 1, lettera b) del Codice del Consumo, risultando idonea ad indurre in errore il consumatore sui tempi di consegna e a fargli assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbe preso. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha quindi vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

3. In data 2 gennaio 2020, la società Mailtrade S.r.l. ha trasmesso la relazione di ottemperanza al provvedimento di chiusura istruttoria, che ha successivamente integrato con una comunicazione del 20 maggio 2020² in risposta ad una richiesta d'informazioni del 26 marzo 2020³. Dalla documentazione trasmessa è emersa la continuazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato.

4. In particolare, la relazione di ottemperanza prevede che nella pagina che restituisce i risultati di una ricerca non venga più data indicazione in merito ai tempi di consegna. L'indicazione rimane unicamente all'interno della scheda del singolo prodotto, ove viene precisato "*Normalmente disponibile per la spedizione in x giorni lavorativi*". Solo scorrendo con il *mouse* su tale dicitura, operazione che non necessariamente viene compiuta per effettuare un acquisto, si apre un *box* ove viene indicato: "*I tempi qui segnalati sono puramente indicativi e non contrattualmente vincolanti. Derivano dalle informazioni ricevute dai nostri fornitori*".

5. Poiché la condotta adottata dalla società presentava il medesimo profilo di scorrettezza già accertato, l'Autorità, con il provvedimento del 4 agosto 2020, n. 28332⁴, ha deliberato l'avvio del procedimento istruttorio IP334 per l'eventuale irrogazione della sanzione pecuniaria di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, contestando a Mailtrade

¹ [Pubblicata nel Bollettino del 21/10/2019, n. 42.]

² [Cfr. doc. n. 1.]

³ [Cfr. doc. n. 4.]

⁴ [Pubblicato nel Bollettino n. 34/2020 del 24/8/2020.]

S.r.l. di non aver ottemperato alla diffida di cui alla lettera a) del dispositivo della delibera del 1° ottobre 2019, n. 27937.

II. LA PARTE

6. Mailtrade S.r.l. (di seguito Mailtrade) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società ha realizzato, durante l'esercizio finanziario chiuso al 31 dicembre 2018 un fatturato pari a 882.044 euro.

III. L'ITER PROCEDIMENTALE

7. La delibera di avvio del procedimento d'inottemperanza è stata notificata al professionista il 6 agosto 2020⁵.

8. Il 2 settembre 2020 la società Mailtrade ha prodotto una memoria difensiva⁶, successivamente integrata, in data 4 settembre 2020⁷.

9. Il 9 settembre 2020 Mailtrade ha avanzato istanza di audizione, che si è svolta il 29 settembre 2020⁸.

10. In data 19 ottobre 2020 è stata trasmessa alla Parte la comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria⁹.

IV. LE EVIDENZE ISTRUTTORIE

11. In base agli elementi istruttori acquisiti risulta che Mailtrade, anche dopo l'8 ottobre 2019, data di notifica del provvedimento del 1° ottobre 2019, n. 27937, ha continuato a porre in essere la pratica suindicata fino al 14 settembre 2020, data in cui sono state effettuate modifiche sul sito Unilibro.

12. Infatti, a seguito della notifica del provvedimento del 1° ottobre 2019, n. 27937, Mailtrade si è limitata a prevedere che nella pagina che restituisce i risultati di una ricerca non venisse più data indicazione in merito ai tempi di consegna. L'indicazione rimaneva però all'interno della scheda del singolo prodotto, ove veniva precisato: *"Normalmente disponibile per la spedizione in x giorni lavorativi"*. Solo scorrendo con il mouse su tale dicitura, si apriva un box ove veniva indicato che *"I tempi qui segnalati sono puramente indicativi e non contrattualmente vincolanti. Derivano dalle informazioni ricevute dai nostri fornitori"*.

13. A seguito dell'avvio del procedimento per inottemperanza, la società ha apportato un'ulteriore modifica indicando, nella pagina che restituisce i risultati di ricerca, la disponibilità solo per i prodotti presenti in magazzino; diversamente, per quelli non immediatamente disponibili, il consumatore veniva reso edotto della circostanza che i tempi segnalati sono puramente indicativi e contrattualmente non vincolanti, in quanto derivano dalle informazioni ricevute dai fornitori, attraverso un'informazione che appariva in dissolvenza in un riquadro posto al termine della descrizione del prodotto nella relativa scheda. Tale informazione era poi integrata, a seguito della cessazione dell'effetto della dissolvenza, con la dicitura *"normalmente disponibile per la spedizione in x giorni lavorativi"*.

All'esito dell'audizione, svolta il 29 settembre 2020, è emerso che dal 14 settembre 2020 Mailtrade ha modificato ulteriormente la scheda prodotto dei libri non in magazzino, aggiungendo all'informazione *"Normalmente disponibile per la spedizione in x giorni lavorativi"* la dicitura *"Clicca qui per maggiori informazioni"*, il tutto con evidenza grafica su uno sfondo azzurro. Cliccando su quest'ultima dicitura si apre una pagina dove vengono fornite informazioni di dettaglio sui tempi, in particolare viene indicato: *"Quali sono i tempi di recapito dei prodotti? Per calcolare quanto tempo devi aspettare per ricevere i prodotti che hai ordinato devi sommare il tempo necessario per reperire i prodotti T(approvvigionamento) al tempo che il corriere impiegherà ad effettuare la consegna T(consegna): T(recapito) = T(approvvigionamento) + T(consegna). T(approvvigionamento) è riportato nella scheda di dettaglio di ciascun prodotto, è espresso in giorni lavorativi (esclusi i sabati, le domeniche ed i festivi). La tempistica riportata compreso "il disponibile subito" si riferisce ad una singola copia. I prodotti per i quali è indicata la dicitura "disponibile subito" sono presenti nel nostro magazzino. Per gli altri prodotti, i tempi di disponibilità riportati sono indicativi e derivano dalle notizie che ci vengono inviate periodicamente dai nostri fornitori; eventuali ritardi nei tempi di approvvigionamento non sono quindi a noi direttamente imputabili. L'indicazione "disponibilità incerta" segnala che il prodotto è ancora a catalogo, ma le relative giacenze presso i fornitori non ci sono note. T(consegna) è in funzione del tipo di spedizione scelta nell'ordine"*.

⁵ [Doc. 5, comunicazione di avvio del procedimento di inottemperanza alla delibera del 1° ottobre 2019, n. 27937.]

⁶ [Cfr. doc. n. 7.]

⁷ [Cfr. doc. n. 8.]

⁸ [Doc. 13, Verbale Audizione del 29 settembre 2020.]

⁹ [Doc. n. 15.]

V. LE ARGOMENTAZIONI DI MAILTRADE

14. La società Mailtrade, con le memorie del 2 e del 4 settembre 2020, ha osservato che l'inserimento della frase " *I tempi qui segnalati sono puramente indicativi e non contrattualmente vincolanti. Derivano dalle informazioni ricevute dai nostri fornitori*" in tutte le schede prodotto all'interno della pagina, anziché nel *box*, come sembra implicitamente suggerire il provvedimento di avvio, avrebbe comportato duplicazioni di contenuto uguale in migliaia di pagine, con conseguente peggioramento del posizionamento delle pagine del sito Unilibro tra i risultati sui motori di ricerca e con l'effetto di ridurre il numero degli ordini ricevuti. Oggi chi vuole comprare un libro *online*, infatti, per il 99% dei casi cerca il titolo del libro o l'autore nella pagina di un motore di ricerca e, una volta ottenuti i risultati, clicca sulle prime posizioni visualizzate per raggiungere il sito di *e-commerce* che potrebbe venderglielo. Da ciò deriva che se le schede libro si trovano nelle prime posizioni dei risultati di ricerca, è molto probabile ricevere un ordine. Per essere nelle prime posizioni occorre evitare di inserire nelle schede dei libri testi identici ripetuti nelle varie pagine. Infatti, l'intersezione informativa tra due pagine distinte deve essere ridotta al minimo per farne risaltare l'unicità e contribuire a migliorarne il posizionamento.

15. Durante l'audizione, svolta il 29 settembre 2020, Mailtrade ha rappresentato di aver modificato dal 14 settembre 2020 la scheda prodotto dei libri non in magazzino, aggiungendo all'informazione " *Normalmente disponibile per la spedizione in x giorni lavorativi*" la dicitura " *Clicca qui per maggiori informazioni*", il tutto con evidenza grafica su uno sfondo azzurro. Cliccando su quest'ultima dicitura si apre una pagina dove vengono fornite informazioni di dettaglio sui tempi di consegna (si veda il precedente par. 13).

VI. VALUTAZIONI

16. Le evidenze sopra descritte appaiono dimostrare la continuazione della pratica commerciale scorretta già accertata con il provvedimento del 1° ottobre 2019, n. 27937. Al riguardo, si rileva che Mailtrade fino al 14 settembre 2020 non ha adottato modalità e comportamenti sufficienti a rimuovere la pratica scorretta accertata con il provvedimento medesimo.

17. Infatti, va preliminarmente osservato che l'aver eliminato dalla pagina che restituisce i risultati di una ricerca l'indicazione " *disponibile in x gg*", come pure il mantenimento dell'indicazione " *Normalmente disponibile per la spedizione in x giorni lavorativi*", presente nella scheda del singolo prodotto, non contribuiscono a fornire un'informazione precisa sui tempi di consegna.

In particolare, l'indicazione " *Normalmente disponibile per la spedizione in x giorni lavorativi*", presente nella scheda del singolo prodotto, appare un'espressione generica se non precisata ulteriormente, in quanto non consente, all'evidenza, al consumatore di venire a conoscenza, ove il bene non sia immediatamente disponibile, che i tempi di consegna sono indicativi e non contrattualmente vincolanti dipendendo dai fornitori.

18. A questo riguardo, l'informazione contenuta nel *box* che si apre scorrendo il *mouse* potrebbe non essere letta dal consumatore il quale, non sapendo di dover scorrere con il *mouse* sull'informazione relativa alla disponibilità del bene, potrebbe proseguire direttamente con l'acquisto del prodotto. Inoltre, la mancata apertura del *box* della scheda prodotto non viene nemmeno compensata da una successiva informazione sui tempi di consegna, fornita prima della conclusione dell'acquisto. Analoghe considerazioni valgono per l'indicazione sui tempi di consegna trasmessa mediante l'effetto a dissolvenza.

19. Ciò posto, a partire dal 14 settembre 2020 la comunicazione al consumatore sui tempi di consegna è stata, invece, resa più evidente con la creazione di un'apposita pagina, raggiungibile da un *link* a cui è data adeguata evidenza nella scheda di ogni prodotto, al cui interno vengono date le informazioni per comprendere e calcolare i tempi di consegna. Tale soluzione, pur non prevedendo l'inserimento dell'informazione all'interno di tutte le schede prodotto in forma esplicita all'interno della pagina, costituisce comunque una forma efficace di comunicazione al consumatore, tale da determinare, a partire dalla data sopra citata, la cessazione della pratica.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

20. 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.

21. 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.

22. Nel caso in esame, dal conto economico della società Mailtrade, aggiornato al 31 dicembre 2018, risulta un fatturato pari a 882.044 euro.

23. Si considera inoltre la natura della pratica oggetto del presente provvedimento, consistente nel fornire informazioni sui tempi di consegna in modo poco chiaro ed esaustivo.

24. La pratica ha continuato ad essere diffusa da Mailtrade a decorrere dall'8 ottobre 2019, data di notifica del provvedimento del 1° ottobre 2019, n. 27937, al 14 settembre 2020, data in cui sono state effettuate le ultime modifiche sul sito Unilibro.

In ragione di quanto sopra, si ritiene di irrogare alla società Mailtrade S.r.l. una sanzione amministrativa pari a 10.000 € (diecimila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento della società Mailtrade S.r.l. costituisce inottemperanza alla delibera del 1° ottobre 2019, n. 27937;

b) di irrogare alla società Mailtrade S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 € (diecimila 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'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.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli