



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 24 aprile 2018;

SENTITO il Relatore dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo III, Capo I, 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;

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 (“*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*”;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS10403B del 8 novembre 2017, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 21 lettera *b)* , 24, 25 lettera *d)* ed *e)*,

49 comma 1 lettere *h*), e *v*), 56 comma 1, 66-*bis* del Codice del Consumo.

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. FATTO**

1. Secondo le segnalazioni pervenute in Autorità a partire dal mese di aprile 2017 ed alcune informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, società Tecnomaster.Biz S.p.A. (P.I. 04041880719) (nel prosieguo anche “parte” o “professionista”) ha posto in essere una pratica commerciale scorretta consistente nell’opporre di difficoltà di varia natura ai consumatori, in relazione all'esercizio di taluni loro diritti contrattuali. Emergerebbe infatti che, il professionista, a seguito di un rilevante numero di transazioni effettuate, non abbia in un numero significativo di casi consegnato i prodotti ordinati sul sito *tecnomaster.biz* e non abbia dato seguito, in un altrettanto rilevante numero di casi, ai solleciti e alle richieste, prima di adempimento e poi di rimborso, dei consumatori, i quali raramente poi riuscirebbero ad ottenere l’adempimento dell’obbligazione o il rimborso del prezzo pagato.

2. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 28 marzo 2018, è stato avviato il procedimento istruttorio PS10403B, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell’art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 21 lettera *b*) , 24, 25 lettera *d*) ed *e*), 49 comma 1 lettere *h*), e *v*), 56 comma 1, 66-*bis* del Codice del Consumo

3. Contestualmente alla comunicazione di avvio, il professionista è stato invitato, ai sensi dell’art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 10 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

4. In data 12 aprile 2018 si sono svolti accertamenti ispettivi al fine di acquisire documentazione utile a provare l’esistenza delle condotte oggetto del procedimento presso le sedi del professionista.

5. Detta attività di verifica si è svolta presso la sede legale della società ed ha consentito di accertare che il professionista dal gennaio 2017 al febbraio 2018 – ha ricevuto 5.579 ordini. Di questi 2.728 sono stati evasi, 1.243 sono

stati cancellati e 1.608 risultano tuttora pendenti, quindi senza che sia stato effettuato il rimborso.

6. In merito ai clienti che hanno provveduto al pagamento senza ricevere il bene ordinato, il legale rappresentante della società ha sottolineato che tali inadempimenti sono stati originati da problemi di liquidità.

7. Quanto alla modalità di promozione dei beni proposti sul sito aziendale, il professionista ha chiarito che la società opera esclusivamente in *dropshipping* e pertanto la dicitura “*disponibile*” indicata nel sito deve intendersi con riferimento alla presenza del prodotto nei depositi dei grossisti e dei fornitori della Tecnomaster.biz dal momento che presso i magazzini della società non esistono prodotti destinati agli acquirenti *on line*.

#### *Modalità di gestione dei reclami*

8. In merito alla gestione dei reclami, dall’esame sommario dei 8.195 messaggi di posta elettronica presenti nella casella postale *info@tecnomaster.biz* e, in parte, relativi a “*conversazioni*” intervenute con i consumatori e gestite dalla Parte, si evince che il professionista segue una modalità ricorrente: egli, al primo reclamo, chiede i dati amministrativi dell’ordine e rassicura l’acquirente in merito alla consegna del bene ordinato. Successivamente, a fronte degli ulteriori numerosi reclami, dichiara che i ritardi sono dovuti a problemi amministrativi e/o a ritardi nella spedizione dei prodotti. Infine, a seguito della richiesta di rimborso da parte dell’acquirente replica la stessa strategia e, alla fine, non procede al rimborso.

## **II. MEMORIE DELLE PARTI**

9. Il professionista non ha trasmesso alcuna memoria difensiva al fine di fornire elementi di valutazione rispetto alla sospensione provvisoria dell’attività ai sensi dell’art. 27 comma 3 del Codice del Consumo.

### III. VALUTAZIONI

**10.** Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* la pratica commerciale descritta, in violazione delle norme del Codice del Consumo.

**11.** Come emerge dalle segnalazioni e dalle risultanze ispettive, il comportamento del professionista è connotato da una particolare gravità stante il fatto che lo stesso procede alla vendita di prodotti di cui non solo non ha la disponibilità al momento della transazione, ma che non procede ad ordinare e a spedire ai consumatori in tempi ragionevoli.

**12.** Il numero di ordini annullati dai consumatori rispetto a quelli ricevuti, nonché l'elevatissimo numero di acquirenti da rimborsare risulta ben superiore a qualsiasi fisiologica e contingente difficoltà di approvvigionamento, incompatibile con l'offerta ai consumatori di beni di consumo e con le iniziative promozionali che il professionista svolge per accreditarsi presso i consumatori.

**13.** Ma vi è di più. Agli atti vi sono innumerevoli evidenze dei ritardi, delle risposte standard, evasive, elusive fornite dal professionista ai consumatori proprio per ostacolarli in tale attività di recupero delle somme illegittimamente trattenute dal professionista.

**14.** 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 *tecnomaster.biz* risulta idoneo, nelle more del procedimento, anche in considerazione della crescita esponenziale delle vendite *on-line* e delle caratteristiche dell'offerta pubblicizzata dal professionista - prodotti di elettronica a prezzi particolarmente appetibili - a raggiungere un elevato numero di consumatori che potrebbero decidere di acquistare i prodotti e contestuale pagamento del prezzo, senza tuttavia ricevere la merce acquistata e quindi senza riuscire a recuperare gli importi pagati.

**15.** Alla luce di tutto quanto sopra, tenuto conto dell'attualità della condotta provata dall'ininterrotto flusso di segnalazioni e dalle evidenze ispettive, il sito internet in esame risulta idoneo a indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non prenderebbero, quale quella di effettuare acquisti per prodotti non disponibili, con la conseguenza di pagare un importo per prodotti che non vengono regolarmente consegnati e, in ragione della condotta del professionista che rende particolarmente difficile e complesso il recupero degli 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 la pratica commerciale sopra descritta, continui ad essere posta in essere nelle more del procedimento di merito;

## DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che la società Tecnomaster.Biz S.p.A. (P.I. 04041880719):

a) entro tre giorni dalla comunicazione del presente provvedimento sospenda ogni attività diretta alla vendita, attraverso il sito internet tecnomaster.biz, di prodotti non disponibili nonché all'addebito anticipato di corrispettivi per prodotti che non risultino in giacenza nei magazzini del professionista o comunque pronti per la consegna;

b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro dieci giorni dalla ricezione del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.

Ai sensi dell'art. 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 ai sensi dell'art. 19 del Regolamento 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'art. 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'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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 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 sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

*f.f.* IL PRESIDENTE

*Gabriella Muscolo*