

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 aprile 2015;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

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 PS9821 del 10 marzo 2015, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettere *b*) e *g*), 22, comma 1, 23, lettera *e*), 24 e 25, lettera *d*), 52 e 61 del Codice del Consumo, poste in essere dall’impresa individuale Il Mercato dell’Affare di Kuzniarz Przemyslaw Ryszard;

VISTA la delibera dell’Autorità del 10 marzo 2015 con la quale è stata autorizzata l’ispezione, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede di Il Mercato dell’Affare di Kuzniarz Przemyslaw Ryszard;

VISTA la documentazione acquisita agli atti del fascicolo PS9821;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Secondo informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo e diciannove segnalazioni pervenute in Autorità, Il Mercato dell’Affare di Kuzniarz Przemyslaw Ryszard (di seguito, anche “MDA”) avrebbe posto in essere le seguenti condotte: (i) diffusione di informazioni non veritiere e omissione di dati rilevanti sulla disponibilità e sui tempi di consegna dei prodotti c.d. *refurbished*¹ offerti *online*; (ii) mancato rimborso ovvero ostacoli alla restituzione delle somme versate dai consumatori all’atto dell’ordinativo nei casi in cui il prodotto acquistato risultava non disponibile.

2. Nello specifico, MDA avrebbe promosso e venduto, tramite il proprio sito www.ilmercatodell'affare.com (di seguito, il “Sito”), prodotti *refurbished*, indicandone la disponibilità immediata e i relativi termini di consegna, salvo poi ometterne o ritardarne notevolmente la consegna nonostante l’avvenuto pagamento da parte dei consumatori al momento dell’ordine². Solo a fronte dei ripetuti reclami dei consumatori, MDA avrebbe palesato loro l’indisponibilità della merce e, più in generale, l’incapacità di evadere gli ordinativi nei termini prospettati nella scheda prodotto presente sul Sito, riconducendo ciò ai ritardi imputabili ai fornitori esteri, ai tempi richiesti per il collaudo dei prodotti offerti o al feedback negativo dei collaudatori³. In tali casi, MDA subordinerebbe il

¹ Per prodotti *refurbished* (o ricondizionati) si intendono quelli ritirati dalle esposizioni e reinscatolati con imballi originali e accessori di serie per poi essere rimessi sul mercato a prezzi ribassati una volta collaudati.

² Da una simulazione effettuata sul Sito è emerso infatti che, nella prima schermata in cui sono descritti i prodotti offerti, affianco all’immagine dell’articolo selezionato, compaiono la dicitura “Disponibilità: Sì” e i relativi tempi di consegna. Il consumatore, selezionato il prodotto asseritamente disponibile e compilato i vari campi obbligatori, deve pagare in anticipo il relativo corrispettivo (con bonifico bancario, ricarica Poste pay, Carta di credito o Finanziamento) per finalizzare la transazione. Al termine di tale processo, i consumatori riceverebbero una email di conferma dell’acquisto.

³ Segnalazioni del 21.1.2015, prot. 13135, e dell’11.6.2014, prot. 29736.

rimborso alla richiesta di recesso dei consumatori, prevedendo un termine pari a 30 giorni lavorativi decorrenti da tale richiesta⁴, salvo poi non disporre il rimborso o ritardarlo e ostacolarlo notevolmente.

3. In data 10 marzo 2015 è stato avviato il procedimento PS/9821, ai sensi degli artt. 27, co. 3, del Codice del Consumo, e 6 del Regolamento, per verificare se le condotte sopraccitate integrassero delle pratiche scorrette in violazione degli artt. 20, comma 2, e 21, comma 1, lettere *b*) e *g*), 22, comma 1, 23, lettera *e*), 24 e 25, lettera *d*), 52 e 61 del Codice del Consumo. Contestualmente alla comunicazione di avvio del suddetto procedimento, in data 10 marzo 2015 l'Autorità ha autorizzato un accertamento ispettivo presso la sede di MDA che si è svolto in data 19 marzo 2014.

4. Nella comunicazione di avvio MDA è stato invitato, ai sensi dell'art. 8, co. 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 10 giorni dal suo ricevimento, in merito alla valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche suddette, ai sensi dell'art. 27, co. 3, del Codice del Consumo. Successivamente, su richiesta di MDA, detto termine è stato prorogato al 13 aprile 2015.

5. In data 15 aprile 2015 MDA ha prodotto le proprie memorie difensive.

II. RISULTANZE ISTRUTTORIE

Gli accertamenti ispettivi presso la sede di MDA

6. Dal materiale acquisito risulta che MDA acquista periodicamente stock di merce principalmente difettosa che i consumatori restituiscono al produttore e quest'ultimo rivende a terzi barrando il codice della garanzia in quanto esaurita. Una volta acquisito l'ordine presso il fornitore estero dei prodotti da rigenerare ovvero già nel corso della trattativa con lo stesso, MDA segnala sul Sito la disponibilità dei prodotti negoziati e procede alla loro vendita al consumatore. Nel frattempo la merce ordinata arriva allo stabilimento di MDA ed è sottoposta al controllo dei collaudatori per verificare la presenza

⁴ Con specifico riferimento al rimborso le Condizioni di vendita disposte dal Professionista indicano che "Il consumatore che non ha ancora ricevuto il bene acquistato, per indisponibilità dello stesso, o perché comunque intenda recedere dal contratto prima della spedizione dei beni acquistati, potrà farlo, inviando comunicazione via e-mail a: assistenza@ilmercatoaffare.com senza doverne spiegare la motivazione, in tal caso il fornitore provvederà a confermare la corretta registrazione di tale volontà rispondendo alla comunicazione, quindi confermandone l'accettazione e la presa in carico, provvederà pertanto al rimborso non oltre il termine di 30 giorni lavorativi, come previsto dall'art. 54 del D. Lgs. n. 206/2005 il contratto si intenderà quindi risolto" (cfr. art. 9 "Diritto di recesso").

di eventuali guasti. Nel 50-60% dei casi il prodotto non riporta guasti e viene classificato come “NULLA DI RILEVATO” per poi essere consegnato al consumatore che l’ha acquistato. Negli altri casi, ove possibile, il prodotto viene riparato, collaudato dai tecnici di MDA e poi consegnato al cliente che lo ha acquistato. Tali attività richiedono normalmente tra 8 e 12 giorni lavorativi, motivo per cui MDA riporta sul Sito l’indicazione di 12 giorni dall’acquisto per la consegna dei prodotti offerti⁵.

7. Nell’ambito del processo di approvvigionamento e vendita dei prodotti offerti sul Sito da MDA può accadere che i tempi di consegna non siano rispettati per problemi tecnici relativi al difetto del prodotto venduto (ad es. tempi di riparazione e di collaudo lunghi o prodotti non riparabili) ovvero per ritardi imputabili ai fornitori esteri.

8. In tal caso, la mail standard di risposta che MDA invia al cliente prospetta tre possibilità: a) attendere la riparazione o la disponibilità di un altro prodotto identico; b) accettare la consegna di un prodotto alternativo, eventualmente integrando la differenza economica; c) recedere dal contratto.

9. In tale ultimo caso, le condizioni contrattuali predisposte da MDA individuano un periodo di 30 giorni per procedere al rimborso, che può allungarsi di 4-6 giorni a causa di temporanee insufficienze del flusso di cassa. A seguito della richiesta di recesso, MDA si adopera in ogni caso per cercare di soddisfare il cliente proponendo un prodotto alternativo, ove disponibile⁶.

10. Dal materiale acquisito risulta inoltre che in numerosi casi MDA non ha consegnato ai consumatori i prodotti acquistati nei termini indicati sul Sito e non ha provveduto a rimborsare gli stessi consumatori delle somme versate al momento dell’ordinativo⁷.

⁵ Cfr. Verbale ispettivo, All. n. 3.

⁶ Ibidem.

⁷ Cfr. Verbale ispettivo, All. 1 Inbox kuzniarz: Mail del 4.12.2014, re: diritto di recesso # 100043227; Mail del 5.3.2015, re: Ordine nr 100045808 e recesso; Mail del 18.3.2015, re: recesso ordine # 100045085; Mail del 24.11.2014, re: modulo di richiesta del diritto di recesso ai sensi dell'art.64/67; Mail del 10.3.2015, re: recesso ordine 100045020; Mail del 2.3.2015, re: Recesso ordine 100045507; Mail del 23.7.2014, re: RECLAMO MDA; Mail del 26.1.2015, re: storno ordine # 100042463 per mancata ricezione TV; Mail del 3.3.2015, re: info ordine; Mail del 20.10.2014, re: STATO STORNO PAGAMENTO; Mail del 26.11.2014, re: Avvio pratica legale per risarcimento danni; Mail del 10.2.2015, re: Casmiri N. 100045374; Mail del 4.3.2015, re: il Mercato Dell'Affare: storno ordine 100045058; Mail del 5.3.2015, re: Ordine nr 100045808 e recesso; Mail del 18.3.2015 re: recesso ordine # 100045085; Mail del 2.3.2015, re: allegato; Mail del 2.3.2015, re: Recesso ordine 100045507; Mail del 23.7.2014, re: RECLAMO; Mail del 12.11.2014 re: Restituzione denaro ordine 40405 del 14 giugno 2014; Mail del 12.2.2015, re: SALDO URGENTE STORNO N. 100044736; mail del 9.12.2014, re: STORNO URGENTE 42478; Mail del 6.12.2014, re: Stato Ordine; Mail del 26.2.2015, re: STORNO URGENTE 43850; Mail dell’11.2.2015, re: STORNO URGENTE 45318; Mail del 2.3.2015, re: STORNO URGENTE 45702; Mail del 28.11.2014, re: STORNO URGENTE 100044263; Mail del 29.10.2014, re: STORNO URGENTE N. 100041577; Mail dell’11/11/2014, re: STORNO URGENTE ORDINE 41747; Mail del 21.10.2014, re: STORNO URGENTE

20/25 giorni; (iv) in caso di mancato rispetto del termine di consegna, MDA invia una mail al 12°/15° giorno per comunicare al cliente le motivazioni del ritardo e offrire la possibilità di scegliere tra attesa ulteriore o recesso, fornendo eventualmente articoli di caratteristiche superiori, gadget o buoni sconto, senza richiedere alcuna integrazione né la stipula di un nuovo contratto; (v) non è mai successo che il consumatore non abbia ricevuto il rimborso.

13. Quanto al *periculum*, MDA rileva l'assenza di particolare urgenza e gravità in ragione del numero esiguo di contestazioni rispetto al volume di vendite complessivo e della mancanza di sistematici casi di truffa, mancato rimborso, vendita di prodotti diversi o non funzionanti e mancata garanzia. In più, secondo MDA, la sospensione della sua attività determinerebbe un gravissimo pregiudizio per l'impresa e per i propri dipendenti, privando i consumatori soddisfatti del servizio offerto da MDA.

14. In un'ottica collaborativa, MDA ha asserito di impegnarsi all'adozione delle seguenti misure:

- modifica del contratto in modo che non vi siano più dubbi sul fatto che il recesso non sia subordinato all'attesa del termine di 30 giorni ma avvenga in conformità all'attuale formulazione dell'art. 56 del Codice del Consumo;
- modifica del Sito per conseguire maggiore chiarezza nell'eventuale possibilità di non ricevere il prodotto nei tempi previsti, segnatamente sostituendo il termine "Disponibile" con "Ordinabile" e inserendo opportune indicazioni nella fase preconclusiva dell'ordine.

IV. VALUTAZIONI

15. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistente *prima facie* la scorrettezza delle condotte vagliate e, quindi, la violazione delle sopraccitate norme del Codice del Consumo.

16. Nello specifico, le informazioni diffuse da MDA sul Sito in merito alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti promossi e venduti *on line* si configurano, già ad una prima delibazione, come estremamente ingannevoli e omissive. Infatti, MDA prospetta ai consumatori l'immediata disponibilità dei prodotti offerti online e la loro consegna entro gli specifici termini indicati sul Sito, richiedendo ai consumatori il pagamento del prezzo al momento dell'ordine di acquisto, nonostante i medesimi prodotti non siano ancora in effettiva giacenza nei magazzini del professionista.

17. Tale circostanza risulta, per un verso, dalle stesse Condizioni Generali di Vendita predisposte da MDA nelle quali si precisa che quest'ultimo ricorre anche al c.d. *dropshipping*⁹: processo di vendita in base al quale il professionista si attiva per procurarsi il bene soltanto dopo aver ricevuto l'ordine di acquisto da parte dei consumatori¹⁰.

18. Per altro verso, dagli accertamenti ispettivi è emerso che MDA segnala la disponibilità dei prodotti offerti sul Sito nella relativa scheda, non appena acquisito l'ordine presso il proprio fornitore estero ovvero già nel corso della trattativa con lo stesso e, quindi, prima che i medesimi prodotti siano giunti nello stabilimento del professionista e siano stati collaudati dai suoi tecnici¹¹.

19. Tale *modus operandi* può dunque creare delle criticità con riferimento alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti offerti online da MDA, in quanto si determina un disallineamento tra i beni dichiarati immediatamente disponibili sul Sito e quelli in effettiva giacenza nei magazzini di MDA rispetto ai quali il collaudo eseguito dai tecnici del professionista ha dato esito positivo.

20. Ne segue che le modalità informative diffuse sul Sito, da parte di MDA, relative all'immediata disponibilità e agli effettivi tempi di consegna dei prodotti offerti online risultano idonee a indurre in errore i consumatori, che si determinano all'acquisto di detti prodotti proprio in ragione delle informazioni trasmesse nel primo contatto sul Sito (nelle relative schede), spingendo i medesimi ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

21. A ciò va aggiunto che, come risulta dal materiale ispettivo, numerosi consumatori non hanno ottenuto il rimborso o hanno trovato notevoli ostacoli nella restituzione delle somme versate all'atto dell'acquisto dei prodotti qualificati come immediatamente disponibili da MDA sul Sito ma poi rivelatisi successivamente non disponibili¹².

⁹ Cfr. Art. 3 "Disponibilità dei prodotti" delle Condizioni Generali di Vendita.

¹⁰ Cfr. PS9431 - TECHMANIA-MANCATA CONSEGNA MERCE.

¹¹ Verbale ispettivo, All. 3.

¹² Cfr. Verbale ispettivo, All. 1 Inbox kuzniarz: Mail del 4.12.2014, re: diritto di recesso # 100043227; Mail del 5.3.2015, re: Ordine nr 100045808 e recesso; Mail del 18.3.2015, re: recesso ordine # 100045085; Mail del 24.11.2014, re: modulo di richiesta del diritto di recesso ai sensi dell'art.64/67; Mail del 10.3.2015, re: recesso ordine 100045020; Mail del 2.3.2015, re: Recesso ordine 100045507; Mail del 23.7.2014, re: RECLAMO MDA; Mail del 26.1.2015, re: storno ordine # 100042463 per mancata ricezione TV; Mail del 3.3.2015, re: info ordine; Mail del 20.10.2014, re: STATO STORNO PAGAMENTO; Mail del 26.11.2014, re: Avvio pratica legale per risarcimento danni; Mail del 10.2.2015, re: Casmiri N. 100045374; Mail del 4.3.2015, re: il Mercato Dell'Affare: storno ordine 100045058; Mail del 5.3.2015, re: Ordine nr 100045808 e recesso; Mail del 18.3.2015 re: recesso ordine # 100045085; Mail del 2.3.2015, re: allegato; Mail del 2.3.2015, re: Recesso ordine 100045507; Mail del 23.7.2014, re: RECLAMO; Mail del 12.11.2014 re: Restituzione denaro ordine 40405 del 14 giugno 2014; Mail del 12.2.2015, re: SALDO URGENTE

conseguenza di pagare importi per beni che potrebbero non essere consegnati o consegnati in ritardo e di incontrare poi notevoli ostacoli al rimborso.

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 continuino ad essere poste in essere nelle more del procedimento di merito;

DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, co. 1, del Regolamento, che l'impresa individuale Il Mercato dell'Affare di Kuzniarz Przemyslaw Ryszard, entro tre giorni dalla comunicazione del presente provvedimento:

- a) sospenda ogni attività diretta alla vendita di prodotti non disponibili nonché all'addebito dei corrispettivi versati in anticipo per prodotti che risultino non in giacenza nei magazzini del professionista o comunque non pronti per la consegna;
- b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro dieci giorni dal suo ricevimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.

Ai sensi dell'art. 27, co. 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'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, co. 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella