



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 aprile 2019;

SENTITO il Relatore dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” 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;

VISTO il proprio provvedimento del 6 dicembre 2018, con il quale è stata deliberata l’adozione della misura cautelare nei confronti di Zuami S.r.l.s., ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società ZUAMI S.r.l.s. (di seguito anche Zuami o professionista), P.IVA 08786421217, in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b), del Codice del Consumo, esercita attività di vendita *online* attraverso il proprio dominio *zuami.it*.

II. LE CONDOTTE

2. Il procedimento concerne una serie di condotte poste in essere dal professionista nell'ambito della commercializzazione di prodotti tecnologici attraverso il dominio *web zuami.it*, secondo una particolare modalità di offerta degli stessi, caratterizzata dalla possibile applicazione di sconti rilevanti.

3. In particolare, le condotte poste in essere da Zuami consistono: *a)* nel prospettare sul proprio sito la vendita di prodotti in modo da far ritenere che sia possibile acquistarli ad un prezzo particolarmente scontato senza evidenziare adeguatamente che si tratta di una mera prenotazione e che l'ottenimento del bene è in realtà subordinato alla circostanza che altri consumatori effettuino una analoga prenotazione e provvedano al versamento del relativo importo, omettendo di fornire indicazioni sui tempi di attesa e quindi di consegna del prodotto prenotato, nonché nell'opporre ingiustificati ostacoli al diritto di recesso e di rimborso dei consumatori; inoltre *b)* nel mancato rispetto della disciplina a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti, con particolare riguardo al recesso, al foro competente e agli obblighi informativi nei contratti a distanza circa: *i)* l'identità del professionista, *ii)* l'indirizzo della sede sociale e il numero telefonico del professionista; *iii)* il prezzo del bene; *iv)* le condizioni, i termini e le procedure per l'esercizio del diritto di recesso; *v)* il *link* alla piattaforma *On line Dispute Resolution* (ODR) relativo al meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso e le condizioni per accedervi.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. A partire dal mese di maggio 2018 sono pervenute numerose segnalazioni da parte di singoli consumatori e anche dell'associazione Unione per la Difesa dei Consumatori (U.Di.Con. Regione Lazio), nelle quali sono evidenziate condotte scorrette poste in essere da Zuami nella commercializzazione *on line* di prodotti elettronici.

5. In relazione alle condotte denunciate e sopra descritte, in data 14 novembre 2018 è stato comunicato alla parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11175 per possibile violazione degli articoli 20, 21, comma

1, lettere b), c) e d), 22, 24, 25, 49, comma 1, lettere b), c), e), h), n) e v), 52, 54, 56 e 66 bis del Codice del consumo.

6. 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.

7. Con provvedimento del 6 dicembre 2018 l'Autorità, ritenendo sussistenti i presupposti del *fumus boni iuris* e del *periculum in mora*, ha disposto nei confronti di Zuami la sospensione di ogni attività diretta alla vendita di beni ad un prezzo particolarmente scontato attraverso il pagamento di una somma quale "prenotazione" del bene e condizionata alla successiva adesione di altri consumatori che effettuino analogo versamento/prenotazione o al successivo movimento della c.d. lista; nonché la sospensione di ogni attività diretta alla vendita, attraverso il sito internet *zuami.it*, mediante l'addebito anticipato di corrispettivi per prodotti che non risultino pronti per la consegna.

8. In data 12 dicembre 2018, il professionista ha trasmesso la prima memoria difensiva e, in data 19 dicembre 2018, la seconda memoria, nella quale ha comunicato che l'attività di vendita *on line* è stata sospesa a far data dal 17 dicembre 2018 e che "*L'unica attività svolta, in questo momento, dalla società mia assistita, è, pertanto, l'assistenza agli utenti*"¹.

9. Il professionista, in data 21 dicembre 2018, ha proposto istanza di accesso agli atti, che ha avuto luogo in data 7 gennaio 2019.

10. In data 17 gennaio 2019, il professionista ha presentato una proposta di impegni volti a rimuovere i profili di illegittimità delle condotte oggetto di contestazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

11. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 30

¹ Cfr. comunicazione del 19 dicembre 2018 (prot. n. 83220). Nello specifico, Zuami ha dichiarato che, in ottemperanza alle statuizioni di cui al provvedimento cautelare dell'Autorità n. 27447 del 6 dicembre 2018, "*ha provveduto, dal 17/12/18, a sospendere ogni attività di vendita descritta nel dispositivo sub a) e sub b) del detto provvedimento, oscurando il sito internet www.zuami.it, a mezzo del quale opera sul mercato delle vendite on line*"; peraltro, Zuami avrebbe anche pubblicato, sulla propria *home page*, il seguente messaggio "*La Zuami srls voleva comunicare a tutti i suoi clienti che da oggi il sito sarà messo temporaneamente off line per permettere all'AGCOM autorità per le garanzie nelle comunicazioni [rectius, AGCM - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato], di effettuare alcuni controlli e alcune verifiche sulla nostra sicura trasparenza e correttezza nei confronti dei nostri clienti. ... volevamo ricordarvi che l'assistenza è regolarmente attiva negli orari prestabiliti consigliandovi il contatto tramite WhatsApp in quanto più veloce al numero 391.4579163*". Sempre in base a quanto sostenuto dal professionista, "*In calce al detto messaggio, è stato apposto, inoltre, il link del provvedimento in questione*" (Provvedimento Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato).

gennaio 2019, come comunicato al professionista in data 31 gennaio 2019, in quanto relativi a condotte manifestamente scorrette e gravi, per le quali l'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, non può trovare applicazione.

12. In data 8 febbraio 2019 è stata comunicata al professionista la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

13. In data 28 febbraio 2019, il professionista ha trasmesso la terza e ultima memoria difensiva.

14. In data 4 marzo 2019 è stata trasmessa la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto il 27 marzo 2019.

2) *Le evidenze acquisite*

15. Il professionista svolge attività di commercializzazione *on-line*, utilizzando il dominio *web zuami.it*, sul quale sono pubblicate le offerte di prodotti tecnologici caratterizzate da una particolare modalità di vendita che consentirebbe l'applicazione di sconti molto rilevanti rispetto al prezzo di listino del bene pubblicizzato (*"Grazie a Zuami, gli utenti possono acquistare prodotti tecnologici (ma anche tanti altri prodotti) a prezzi super scontati, in modo trasparenti, affidabile e garantito. Il nostro obiettivo? Dare la possibilità, a tutti, di acquistare i prodotti che desiderano – anche quando sono molto costosi – a prezzi super scontati"*²).

16. Solo nella pagina del Sito Internet del professionista dedicata alla scheda del singolo prodotto, sono presenti sommarie e incomplete informazioni circa le particolari condizioni che si devono realizzare affinché consumatore possa ottenere il bene al prezzo scontato.

17. Il sistema di vendita *Zuami*, infatti, prevede che il consumatore possa ottenere beni a prezzi scontati solo attraverso l'inserimento della sua prenotazione in una *"lista d'attesa"* e il successivo abbinamento di altre persone nella stessa lista, in modo da *"compensare"* la prenotazione del primo consumatore e consentirgli di ottenere il bene prescelto al prezzo scontato. Pertanto, l'adesione di altri consumatori e la loro iscrizione nella predetta lista rappresentano la condizione indispensabile per conseguire il bene al prezzo scontato, secondo criteri che non sono verificabili dal consumatore.

² Cfr. Verbale acquisizione atti del 30 ottobre 2018, in particolare la sezione *"Chi siamo"* del Sito *Zuami*.

18. Come infatti illustrato sul Sito del professionista, *“Zuami è un sistema di vendita online che offre la possibilità di acquistare prodotti a prezzi vantaggiosi versando solo una quota del prezzo totale. [...] Devi semplicemente aspettare il naturale processo di compensazione dell’ordine. [...] Nel momento in cui hai effettuato il tuo acquisto a prezzo scontato, non riceverai subito il prodotto ma entrerai in una lista. Tutti gli utenti che effettueranno un acquisto di QUALUNQUE PRODOTTO dopo di te andranno a compensare gli altri prodotti presenti in lista (compreso il tuo)”*³.

19. Il modello di vendita Zuami conosce anche una variante rispetto allo schema appena descritto, volta a *“velocizzare il processo”*; in tal caso, il consumatore riceve un *“codice amico”* che può *“utilizzare per invitare altri utenti (amici, parenti, chiunque) ad effettuare un acquisto su zuami.it”*, coinvolgendo così nello schema altri aderenti a proprio beneficio.

Come precisato sul Sito del professionista, *“In questo modo, l’acquisto della persona che userà il tuo codice andrà a compensare DIRETTAMENTE il prezzo del tuo prodotto senza entrare nella lista di ‘compenso per ordine cronologico’”*⁴; in sostanza, l’utilizzo di tale facilitazione consente di compensare direttamente il prezzo del prodotto prescelto senza entrare nella lista di attesa.

20. Quanto alla disciplina dei diritti dei consumatori in materia di recesso e rimborso, nelle *“Condizioni di acquisto”* è previsto che, a seguito della prenotazione, *“...il cliente ha diritto a richiedere il rimborso della somma versata entro non oltre 14 giorni a decorrere dall’effettivo pagamento. Trascorsi 14 giorni il cliente non può più richiedere la somma versata per la prenotazione del prodotto desiderato...”*⁵.

21. Le segnalazioni ricevute attestano che il professionista oppone ingiustificati ostacoli al diritto di recesso e di rimborso dei consumatori acquirenti. In particolare, si lamenta il fatto che, al di là delle particolari e poco chiare caratteristiche del sistema e del relativo funzionamento, sia

³ Cfr. Verbale acquisizione atti del 30 ottobre 2018, nella sezione *“Come funziona la prenotazione”*, accessibile dalla scheda relativa al prodotto selezionato (sottolineature e maiuscole in originale).

⁴ Cfr. Verbale acquisizione atti del 30 ottobre 2018, in particolare la sezione *“Come funziona la prenotazione”* del sito di Zuami (sottolineatura e maiuscole in originale).

⁵ Cfr. la parte intitolata *“Rimborso prenotazione”* (priva di numerazione), Verbale acquisizione atti del 30 ottobre 2018. Si noti che le *“Condizioni di acquisto”* pubblicate in tale data sul sito Zuami.it risultano incomplete in quanto non sono visibili gli articoli 2, 3, 13-15 (tra i quali le previsioni in tema di recesso) nonché gli articoli 17-20, mentre altre disposizioni sono riportate senza tuttavia indicare la numerazione dell’articolo (*“modalità di stipulazione del contratto”* e *“rimborso prenotazione”*).

possibile chiedere il rimborso della somma versata come prenotazione solamente entro 14 giorni dalla prenotazione stessa, ricevendo poi il rimborso dopo 30 giorni dalla richiesta⁶.

22. Peraltro, sul Sito di Zuami, nella sezione “*Diritto di Rimborso*”, è anche prevista la possibilità per il consumatore, una volta effettuata la prenotazione, di “*rinunciare al diritto di rimborso dei 14 giorni*” al fine di “*velocizzare*” l’acquisto, in quanto “*così facendo la barra di compensazione avvanzerà fin da subito avendo la possibilità di ricevere il tuo acquisto il prima possibile. Questa scelta, comporterà la rinuncia definitiva a richiedere il rimborso della somma versata*”⁷. In sostanza, il consumatore, confermando la sua definitiva e irrevocabile adesione allo schema, acquisisce priorità ai fini del conseguimento del bene. In ogni caso rimane ferma la facoltà dell’utente di procedere al riscatto del prodotto prenotato.

23. Con riferimento alla tempistica per il rimborso, ai sensi dell’art. 5.2 delle citate “*Condizioni di acquisto*”, è previsto un ampio termine di 30 giorni che Zuami si riserva per procedere alla restituzione della somma versata dai consumatori, decorrente dal momento in cui la società viene a conoscenza della volontà dell’acquirente di recedere.

24. Il modello di vendita Zuami contempla, peraltro, quale modalità di uscita dal sistema della lista, anche la possibilità di “*riscattare il prodotto che hai pagato a prezzo scontato, versando la differenza per averlo subito senza attesa*”⁸; in particolare, sul Sito si prevede espressamente che “*il riscatto del prodotto può avvenire solo ed esclusivamente dopo 60 giorni dalla prenotazione. Per riscattare il bene bisognerà versare tramite bonifico o bollettino postale la restante parte del prezzo completo, più il 20% sulla*

⁶ Cfr. segnalazione prot. 54314 del 18/07/2018, in cui un consumatore lamenta il rifiuto di rimborso da parte di Zuami, motivato in base al fatto che fossero trascorsi più di 14 giorni dalla prenotazione; tale consumatore non ha ricevuto il prodotto prenotato, nonostante una lunga permanenza nella lista (oltre 100 giorni) e un cambio lista sollecitato dalla stessa Zuami per accelerare il processo di compensazione e la consegna del bene prenotato. Nella segnalazione prot. 75372 del 12/11/2018, un consumatore denuncia il mancato rimborso a fronte del recesso esercitato nel previsto termine dei 14 giorni dalla prenotazione. In merito alla segnalazione prot. 10811 dell’8/1/2019, la stessa Zuami conferma, nella memoria conclusiva, di non aver dato seguito alla richiesta di rimborso in quanto presentata oltre il termine dei 14 giorni dalla prenotazione. Nella segnalazione prot. 19037 del 18/02/2019, un consumatore, lamentando il mancato rimborso da parte di Zuami, segnala che la società ha dichiarato che il rimborso non è previsto dal contratto, non ha più risposto alle sue Pec e non ha dato seguito alla richiesta di ottenere copia delle condizioni contrattuali. Anche nella segnalazione prot. 18900 del 18/02/2019, un consumatore lamenta che Zuami ha negato il rimborso della somma versata essendo trascorso il previsto termine di 14 giorni dalla prenotazione.

⁷ Cfr. Verbale acquisizione atti del 30 ottobre 2018.

⁸ Cfr. sezione del Sito “*Come funziona la prenotazione*”, Verbale acquisizione atti del 30 ottobre 2018.

differenza versata”⁹.

25. Ai descritti elementi di criticità si aggiungono ulteriori carenze informative, dal momento che sul Sito di Zuami sono omesse adeguate informazioni relative: i) all’identità del professionista; ii) all’indirizzo della sede sociale e al numero telefonico; iii) al prezzo del bene; iv) alle condizioni i termini e le procedure per l’esercizio del diritto di recesso; v) al promemoria sull’esistenza della garanzia legale di conformità; vi) al *link* alla piattaforma *On line Dispute Resolution* (ODR) relativo al meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso e le condizioni per accedervi; vii) al Foro del consumatore.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

26. Nel corso del procedimento, il professionista ha fornito informazioni generali circa il sistema Zuami, ribadendo più volte di aver esercitato la propria attività con la massima serietà e trasparenza e di aver consegnato numerosi prodotti senza alcun ritardo e nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali previste sul proprio sito *web zuami.it*.

27. Zuami, in primo luogo, ha evidenziato che erano presenti sul suo Sito Internet i propri dati identificativi, il numero di telefono, e.mail aziendale, sede legale e codice fiscale della società.

28. Nella prima memoria difensiva, Zuami ha precisato di aver indicato in modo chiaro e intellegibile le condizioni e il meccanismo contrattuale, da cui si evincerebbe, a differenza di quanto contestato, che *“la compensazione del bene già prenotato avviene anche per tramite di versamento successivo (effettuato da altro cliente) per una quota di danaro inferiore a quella versata per la prima prenotazione (di lì il motto “tutti compensano tutti”) senza limiti di tempo o alcun altro vincolo, ad esclusione della prenotazione che verrebbe effettuata tramite ‘codice amico’”, nel qual caso l’80% della somma versata serve a compensare l’“amico” che ha ceduto il codice e il residuo 20% va a compensare l’intera lista di appartenenza*¹⁰.

29. Quanto alla possibilità di riscatto del bene a prezzo pieno, il professionista ha affermato che il riscatto non è mai stato richiesto dagli

⁹ Cfr. sezione del Sito *“Riscatto prodotto” – “Funzionamento riscatto prodotto”*, Verbale acquisizione atti del 30 ottobre 2018 (sottolineatura in originale).

¹⁰ Cfr. memoria del 81731 del 12/12/2018. Zuami ha evidenziato che il meccanismo di funzionamento del sistema sarebbe ormai notorio, essendo rappresentato in un *tutorial* richiamato sul sito *zuami.it* e presente sui più importanti *social network*.

utenti e che, comunque, il termine di 60 giorni per poterne fare richiesta non è più previsto nelle condizioni contrattuali. Conseguentemente, il riscatto adesso sarebbe sempre possibile, a prezzo di mercato con eventuale maggiorazione del 20% solo in caso di prezzo “sottomercato”, e la consegna del prodotto riscattato avverrebbe entro 30 giorni¹¹.

30. Il professionista ha peraltro precisato che il sistema Zuami, finalizzato alla vendita *on-line* di beni a prezzi scontati e non al mero reclutamento di persone, è fondato sulla realizzazione di gruppi di acquisto, volti a ottenere ingenti quantitativi di merce a prezzi contenuti dai grossisti. Inoltre, Zuami ha precisato di essere estraneo alla creazione e gestione delle liste, che sarebbero organizzate dai consumatori e risulterebbero accessibili a seguito di prenotazione senza necessariamente “*portare un amico*”¹².

31. Nell’ultima memoria difensiva del 28 febbraio 2019, il professionista, dopo aver sottolineato la corretta ottemperanza alla misura cautelare adottata dall’Autorità, avendo attuato la sospensione “*tuttora persistente*” di ogni attività diretta alla vendita attraverso il sito *zuami.it.*, ha sostenuto l’impossibilità di ricondurre il sistema Zuami a uno schema piramidale illecito ai sensi della legge n. 17/2005 (in realtà non contestato dall’Autorità), ribadendo la legittimità, chiarezza e trasparenza dell’attività svolta attraverso il sito *zuami.it.*, diretta alla vendita di beni *on-line* e non al reclutamento di persone, nonché delle relative condizioni contrattuali. A detta del professionista, la condizione per ottenere il bene al prezzo scontato è rappresentata dalla prenotazione da parte di altri consumatori e dalla loro contestuale iscrizione nella unica lista di acquisto, gestita dai consumatori, il cui funzionamento e scorrimenti dipende dalla cronologia degli ordini, senza possibilità di interferenze da parte di Zuami.

32. A conferma di quanto esposto, Zuami ha fatto presente di aver consegnato 2.100 prodotti in un anno di attività e di aver realizzato una serie di misure (al 17 gennaio 2019)¹³, già presentate come impegni e rigettati dall’Autorità, oltre ad aver ottemperato al provvedimento cautelare dell’Autorità, sospendendo il proprio sito.

33. Il professionista ha dichiarato di essersi attivato per migliorare la comprensione del modello di vendita, rendere maggiormente esplicite le condizioni di contratto e apportare notevoli miglioramenti alla grafica e ai

¹¹ Cfr. memoria del 81731 del 12/12/2018.

¹² Cfr. memorie prot. 12664 del 17/01/2019 e prot. 21296 del 28/02/2019.

¹³ Cfr. memoria prot. 12664 del 17/01/2019 e successiva memoria del 28/02/2019 prot. 21296.

contenuti del sito. Al riguardo, Zuami avrebbe inserito nel portale e nel regolamento contrattuale le informazioni relative a: identità del professionista, indirizzo della sede sociale, numero di telefono, indirizzo e-mail, condizioni e termini per l'esercizio del diritto di recesso con il *link* al relativo modulo, piattaforma *On line Dispute Resolution* (ODR), Foro del Consumatore.

34. Per quanto concerne la contestazione relativa agli ostacoli posti al diritto di recesso e rimborso dei consumatori, Zuami ha dichiarato di aver provveduto, dal 7 novembre 2017 ad oggi, ad effettuare tutti i rimborsi richiesti, senza opporre alcun ostacolo all'esercizio del diritto di rimborso.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

35. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite internet, in data 4 marzo 2019 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.**35.** Con comunicazione pervenuta in data 27 marzo 2019, la suddetta Autorità ha trasmesso la delibera n. 79/19/CONS, nella quale ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

36. In particolare, la suddetta Autorità, considerato che *“con riferimento al caso di specie, il consumatore, in conseguenza delle informazioni presenti sul sito de quo, allettato dall'offerta di prodotti a prezzi tanto scontati potrebbe procedere all'acquisto dei prodotti stessi, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line”*, ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo *Internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione delle condotte oggetto della richiesta di parere.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

37. L'istruttoria in esame riguarda il settore dell'*e-commerce*, con specifico riferimento alla commercializzazione *on-line* di prodotti tecnologici

mediante l'adozione di schemi di vendita peculiari e articolati, che si discostano dalle ordinarie modalità di offerta di beni su Internet.

In tale contesto, connotato dalla spersonalizzazione del rapporto d'acquisto e dalla posizione di inevitabile asimmetria informativa in cui versa il consumatore, si impone la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, a partire dal momento dell'aggancio dell'utente attraverso una chiara e completa rappresentazione del meccanismo di offerta che si pubblicizza e del conseguente vincolo contrattuale, per consentire una scelta commerciale consapevole dapprima in ordine all'acquisto e poi alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

38. Sotto questo profilo si deve evidenziare che il professionista ha adottato una struttura di vendita astrattamente riconducibile al modello del c.d. *Buy&Share*, in quanto basata sulla creazione di gruppi di acquisto volti a conseguire prezzi vantaggiosi per i consumatori, nella quale però, a differenza dello schema tipico del *Buy&Share*, il venditore stesso (Zuami) si pone in realtà come organizzatore dell'intero processo di vendita.

39. In base al modello di vendita Zuami, il consumatore-acquirente è chiamato ad aderire all'offerta pubblicizzata effettuando il pagamento di una somma di solito pari al 30% del valore del bene prescelto e, successivamente, per ottenere quanto ordinato al prezzo scontato, deve attendere lo scorrimento della *lista* in cui viene inserito. Tale circostanza si realizza esclusivamente a seguito dei pagamenti effettuati, a titolo di ulteriori prenotazioni di prodotti, da parte di altri consumatori che aderiscono a loro volta all'offerta Zuami.

40. Nel caso di specie il professionista, a fronte del complesso *iter* imposto ai consumatori, risulta aver fornito una rappresentazione incompleta, poco trasparente e non veritiera in merito ai seguenti elementi *(i)* il prezzo di offerta dei prodotti, subordinato a condizioni imprevedibili e aleatorie, *(ii)* i termini e le condizioni del "Programma" proposto, *(iii)* la natura effettiva degli impegni che il consumatore assume, ed infine *(iv)* il meccanismo del processo di vendita e i tempi di attesa ai fini della consegna del prodotto nonché le reali possibilità di conseguire i beni prenotati.

41. Siffatte omissioni e ambiguità informative sono tali da indurre in errore il consumatore medio facendogli assumere una decisione di natura commerciale, in merito all'acquisto *on line* mediante il meccanismo di vendita Zuami, che altrimenti non avrebbe preso.

42. In particolare, risulta gravemente decettiva la modalità di prospettazione del prezzo "scontato" utilizzata dal professionista. Infatti, quello che viene

presentato come prezzo di acquisto in realtà si riferisce solo alla *prenotazione*, costituendo un rilevante elemento di persuasione verso il consumatore e realizzando il c.d. effetto aggancio.

43. Successivamente alla prenotazione, dopo aver effettuato il versamento della somma richiesta, l'aderente non viene correttamente informato del fatto che, per conseguire il bene prenotato, verrà inserito in una lista di attesa gestita interamente dal professionista secondo criteri ignoti ai consumatori e che dovrà aspettare, per un periodo di tempo che non è in alcun modo indicato, affinché si compia "*il processo di compensazione dell'ordine*" grazie agli acquisti effettuati da altri acquirenti oppure potrà attivarsi direttamente al fine di trovare altri soggetti disposti ad aderire all'offerta Zuami (c.d. "*codice amico*").

44. La mancata informativa da parte di ZUAMI in ordine ai criteri di funzionamento della lista "*di compenso per ordine cronologico*" e l'assenza di trasparenza sul numero di acquirenti presenti in lista, sul loro posizionamento e sui tempi di avanzamento, determinano l'impossibilità per i consumatori che effettuino una prenotazione di verificare lo stato della loro permanenza all'interno della lista e i tempi di scorrimento della graduatoria; in ultima analisi, il consumatore è ingannato in merito alla tempistica di compensazione della lista e alla possibilità che poi avvenga realmente la consegna dei beni prenotati.

45. Alla luce di quanto sopra esposto, emerge la natura gravemente ingannevole della condotta posta in essere da Zuami, in grado di indurre i consumatori ad aderire all'offerta di vendita pubblicizzata sulla base di una prospettazione decettiva.

Infatti, i consumatori, ingannevolmente attratti dalla prospettiva di acquistare il prodotto reclamizzato a un prezzo particolarmente scontato, si trovano iscritti in una lista di attesa di cui non conoscono né possono verificare tuttavia i meccanismi di funzionamento e, soprattutto, i tempi di scorrimento. In tal modo, gli acquirenti, non essendo correttamente informati sulla tempistica di permanenza in lista, sono costretti ad attendere, dopo aver versato l'importo della prenotazione, un tempo imprecisato e imprevedibile, venendo quindi gravemente ingannati sull'effettiva possibilità di ottenere la consegna del prodotto prenotato.

46. All'ingannevole prospettazione della vendita a prezzi notevolmente scontati di prodotti tecnologici si aggiunge, sulla base delle risultanze istruttorie, la condotta del professionista consistente nell'ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, con particolare riguardo alla possibilità

di recesso. In proposito, si evidenzia che le condizioni generali di contratto presenti sul sito di Zuami non disciplinano l'ipotesi di recesso successivamente alla consegna del bene, limitandosi a prevedere che il cliente possa chiedere il rimborso della somma versata per la prenotazione entro e non oltre 14 giorni dall'effettivo pagamento.

47. In sostanza, come sopra visto, il consumatore, come unico meccanismo di uscita dal processo di acquisto Zuami e dalla "lista" di attesa, una volta trascorsi i 14 giorni dalla prenotazione, può solo avvalersi della possibilità di "riscattare" il bene pagando il prezzo pieno del prodotto "*più il 20% sulla differenza versata*"; tale facoltà, oltre a comportare un sovrapprezzo per il consumatore, è peraltro esercitabile solo dopo 60 giorni dalla prenotazione, quando ormai non è più possibile chiedere il rimborso dell'importo versato a titolo di prenotazione.

48. Alla luce di tutto quanto fin qui esposto, la pratica commerciale in esame, posta in essere da Zuami in relazione alla vendita *on-line* di prodotti tecnologici, consistente nel prospettare con informazioni decettive la possibilità di acquistare beni a prezzi estremamente scontati, omettendo di indicare le condizioni in base alle quali dovrebbe poi avvenire la consegna dei beni, *i.e.* la movimentazione della lista, e nell'ostacolare l'esercizio da parte dei consumatori dei diritti previsti dal Codice del Consumo, risulta gravemente scorretta, integrando una fattispecie ingannevole e aggressiva, in quanto idonea a indurre in errore i consumatori e ad esercitare su di essi un indebito condizionamento in relazione alla proposta contrattuale, limitandone la libertà di scelta e di comportamento, in tal modo inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso in ordine all'adesione all'offerta e al diritto di risolvere un contratto, in violazione degli articoli 21, comma 1, lettere b), c), d), 24 e 25 del Codice del Consumo.

49. Inoltre, sulla base di quanto sopra illustrato, le condotte realizzate dal professionista costituiscono altresì una violazione della disciplina a tutela dei diritti dei consumatori, con specifico riferimento agli obblighi informativi nei contratti a distanza circa i) l'identità del professionista, ii) l'indirizzo della sede sociale e numero telefonico del professionista, iii) il prezzo del bene, iv) le condizioni, termini e procedure per l'esercizio del diritto di recesso, v) il *link* alla piattaforma *On line Dispute Resolution* (ODR), nonché con riguardo alle norme sul recesso (non previsto dopo la consegna del bene), sul rimborso (per cui è indicato un termine di 30 giorni superiore a quello normativamente previsto di 14 giorni) e infine sul Foro competente,

ponendosi in contrasto con gli articoli 49, comma 1, lettere, b), c), e), h), v), 52, 56 e 66 *bis* e del Codice del Consumo

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

50. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

51. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

52. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

53. Con riguardo alle infrazioni poste in essere da Zuami, nel valutare la gravità delle violazioni si tiene conto dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori, della dimensione del professionista, il quale risulta operare almeno dall'inizio del 2018, e delle specificità del settore dell'*e-commerce*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista, nonché delle modalità di diffusione dell'offerta e del mezzo impiegato per veicolare contenuti informativi, ossia il sito internet aziendale del professionista, strumento suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori.

54. Per quanto concerne la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti risulta che le condotte in esame sono state poste in essere da ZUAMI S.r.l.s. almeno a partire dal mese di maggio 2018 e sono cessate il 17 dicembre 2018¹⁴, a seguito della sospensione disposta dal professionista in

¹⁴ Nota prot.83220 del 19-12-2018.

virtù del provvedimento cautelare adottato dall’Autorità il 6 dicembre 2018.

55. Alla luce di tali elementi, con specifico riferimento alla pratica commerciale scorretta posta in essere in violazione degli articoli 21, 24 e 25 del Codice del Consumo, si ritiene congruo determinare la sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Zuami nella misura di 80.000 €(ottantamila euro).

56. Per quanto riguarda il mancato rispetto delle norme del Codice del Consumo che disciplinano i diritti dei consumatori nei contratti a distanza e il foro competente, in violazione degli articoli 49, comma 1, lettere *b)*, *c)*, *e)*, *h)* e *v)*, 52, 56 nonché 66 *bis* del Codice del Consumo, si ritiene congruo determinare una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 20.000 € (ventimila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale scorretta posta in essere da Zuami costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *d)*, 24 e 25, del Codice del Consumo, in quanto idonea a presentare in maniera fuorviante la possibilità di acquistare prodotti tecnologici a prezzi scontati nonché a condizionare indebitamente il consumatore medio in ordine all’esercizio di diritti contrattuali;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte poste in essere da Zuami con riguardo alla violazione dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, comportamenti illeciti ai sensi degli articoli artt. 49, comma 1, lettere *b)*, *c)*, *e)*, *h)* e *v)*, 52, 56 nonché 66 *bis* del Codice del Consumo, in quanto il professionista non ha assolto l’obbligo informativo ivi prescritto e non ha rispettato la disciplina dettata a tutela dei consumatori;

DELIBERA

a) che le condotte descritte al punto II, lettera *a*), del presente provvedimento, poste in essere dalla società Zuami S.r.l.s. e consistenti nell'ingannevole prospettazione della possibilità di acquistare beni tecnologici a un prezzo scontato, nonché nell'ostacolo all'esercizio dei diritti dei consumatori, costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 21, comma 1, lettere *b*), *c*) e *d*), 24 e 25 del Codice del Consumo e ne vieta la diffusione o reiterazione;

b) che le condotte descritte al punto II, lettera *b*), del presente provvedimento, poste in essere dalla società Zuami S.r.l.s. in relazione ai diritti dei consumatori nei contratti a distanza, costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, violazioni degli articoli 49, comma 1, lettere *b*), *c*), *e*), *h*) e *v*), 52, 56, nonché 66 *bis* del Codice del Consumo e ne vieta la diffusione o reiterazione;

c) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta *sub a*), alla società Zuami S.r.l.s. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 80.000 € (ottantamila euro);

d) che, con riferimento alle condotte descritte *sub b*), alla società Zuami S.r.l.s. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 20.000 € (ventimila euro).

e) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alle lettere a) e b).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate 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'art. 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.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, 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.

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 notificazione 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'art. 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 *f.f.*

Gabriella Muscolo