



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 6 dicembre 2018;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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 PS11175 del 14 novembre 2018, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in 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, da parte della società Zuami S.r.l.s. (di seguito anche Zuami o professionista), P.I. 08786421217;

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. FATTO**

1. Sulla base delle segnalazioni pervenute in Autorità, a partire dal mese di maggio 2018, e di alcune informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, la società Zuami S.r.l.s. starebbe realizzando, attraverso il sito zuami.it, una pratica commerciale scorretta

consistente nell'offerta ai consumatori di beni tecnologici ad un prezzo particolarmente conveniente quando, in realtà, con il pagamento della somma inizialmente richiesta (prenotazione/anticipo) essi entrano in meccanismo contrattuale nel quale l'ottenimento del bene è condizionato da prestazioni ulteriori - complesse e aleatorie -, e dove vengono opposti ai consumatori ostacoli di varia natura rispetto all'esercizio di taluni diritti contrattuali.

**2.** In particolare, è risultato che il professionista pubblici *on line* le offerte di beni tecnologici e, accanto alla tradizionale vendita a prezzo di listino, ne promuova una particolare basata sul fatto che l'acquirente possa accedere a sconti rilevanti sul prezzo di listino prenotando il bene desiderato<sup>1</sup> e attendendo che altri consumatori - almeno due - facciano una prenotazione per un importo uguale o superiore alla prima. Pertanto la prenotazione da parte di altri consumatori e la loro contestuale iscrizione nella c.d. lista rappresenta la condizione indispensabile per ottenere il bene al prezzo scontato.

**3.** Dagli accertamenti preistruttori effettuati e dalle segnalazioni ricevute emergerebbe che il meccanismo descritto in realtà non consentirebbe ai consumatori - o lo consentirebbe molto difficilmente - l'acquisto del bene.

**4.** Inoltre, il professionista avrebbe opposto ingiustificati ostacoli al diritto di recesso che sarebbe possibile solamente entro 14 giorni dalla prenotazione. Spirato tale termine, anche in presenza di un notevole lasso di tempo trascorso, l'unica modalità di uscita dal sistema sarebbe rappresentata dall'acquisto a un prezzo al di sopra di quello di mercato.<sup>2</sup>

**5.** Infine, la modalità di presentazione dell'offerta di beni *on line* non presenta le informazioni normativamente previste per le vendite a distanza.

**6.** Sulla base delle evidenze acquisite in atti, in data 14 novembre 2018 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11175, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, e dell'art. 6 del Regolamento, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in 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.

**7.** Contestualmente alla comunicazione di avvio, il professionista è stato invitato, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare

---

<sup>1</sup> Una volta effettuata la prenotazione, il consumatore - trascorsi i 14 giorni previsti per il ripensamento - non potrà più uscire dal sistema se non utilizzando le modalità descritte nei paragrafi che seguono.

<sup>2</sup> Cfr. segnalazione prot.54314 del 18 luglio 2018.

memorie scritte e documenti entro 10 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria della pratica, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

**8.** Il professionista non ha trasmesso scritti difensivi nel termine di cui al punto precedente.

## **II. VALUTAZIONI**

**9.** 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 21, 22, 24, 25 del Codice del Consumo, in ragione della possibile idoneità della condotta richiamata a ingannare e/o condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione all'acquisto *on line* di beni tecnologici.

**10.** 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 contrattuale. In particolare, non risulta adeguatamente chiarita la differenza che corre tra il prezzo di offerta/*prenotazione* e il "*prezzo pieno*" inducendo quindi il consumatore a scegliere di procedere con la prenotazione sulla base di un prospettazione gravemente incompleta ed omissiva, che non gli permette di comprendere le "peculiari" condizioni ed i vincoli a cui si sottopone.

**11.** Emerge inoltre che la peculiare declinazione del meccanismo di offerta operata dal professionista, astrattamente riconducibile al modello *buy and share*, non costituisce una corretta forma di vendita di beni ma uno schema in grado di attrarre un numero sempre crescente di prenotazioni e di versamenti da parte di consumatori.

**12.** Il consumatore, infatti, attratto dal rilevante sconto offerto da Zuami, procede a versare una somma a titolo di prenotazione per ottenere il bene e deve attivarsi per trovare almeno altri due consumatori che versino, a loro volta, un importo simile o attendere che si aggiunga qualcuno alla "lista" organizzata e gestita dal professionista.

**13.** La vendita di beni è quindi condizionata dall'inserimento nel sistema di un numero crescente di consumatori ed è in grado di funzionare solo a condizione della sua continua e rapida espansione con l'adesione di un

numero sempre crescente di consumatori, a condizioni del tutto particolari ed aleatorie che ne evidenziano *prima facie* la natura gravemente scorretta, in grado di condizionare indebitamente coloro che vi hanno aderito.

**14.** Il consumatore che effettua la prenotazione infatti non solo non acquista il bene, ma non può uscire dal sistema né esercitare il diritto di recesso, se non nei 14 giorni dalla prenotazione, dal momento che le somme versate a titolo di prenotazione vengono utilizzate per il completamento degli acquisti di coloro che si trovano al vertice della lista.

**15.** Pertanto, le evidenze indicano che è precluso il normale esercizio dei diritti dei consumatori – specificamente la risoluzione del contratto o il diritto di recesso – in quanto ciò metterebbe in seria crisi il sistema di vendita del professionista, circostanza che da un lato conferma il suo non corretto funzionamento e dall’altro evidenzia i rischi per una parte – non marginale - dei consumatori che hanno aderito al sistema Zuami.

**16.** Il professionista, peraltro, non si discosta da altri operatori *e-commerce* destinatari di precedenti interventi dell’Autorità: la prima fase di promozione è dedicata ad acquisire credito reputazionale attraverso il rapido scorrimento della lista e la conseguente consegna dei beni prenotati. Dopo che un numero rilevante di soggetti hanno aderito al “sistema” e versato l’importo richiesto, lo scorrimento della lista rallenta progressivamente fino ad arrestarsi e, a questo punto, il professionista impedisce ai consumatori che lo chiedano di uscire dal sistema ed essere rimborsati di quanto originariamente versato.

**17.** Si rileva pertanto che il sito *internet* in esame risulta omissivo e idoneo ad indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non prenderebbero, quale quella di procedere ad un versamento per l’acquisto di prodotti quando in realtà si tratta di una mera prenotazione per entrare in uno schema di vendita di prodotti che vengono difficilmente consegnati; successivamente risulta particolarmente difficile e complesso il recupero degli importi pagati.

**18.** 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 *zuami.it* risulta ancora attivo e come tale idoneo, nelle more del procedimento, anche in considerazione della crescita esponenziale delle vendite *on-line* 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, non poter 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 la pratica commerciale sopra descritta, consistente nell'indurre i consumatori a entrare nel sistema Zuami versando ingenti somme di denaro senza poi riuscire ad ottenere il bene e - successivamente - il rimborso di quanto versato, 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 Zuami S.r.l.s. entro tre giorni dalla comunicazione del presente provvedimento:

- a) sospenda 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;
- b) sospenda ogni attività diretta alla vendita, attraverso il sito *internet* <http://www.zuami.it>, mediante di prodotti presentati come disponibili che non risultino 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'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 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'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

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE *f.f.*

*Gabriella Muscolo*