



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 la non adozione della misura cautelare, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo in quanto l’impresa individuale E CO WORLD di Sorrentino Enrico ha comunicato la sospensione della pratica oggetto della presente delibera;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. L’impresa individuale E CO WORLD di Sorrentino Enrico (di seguito anche 66x100 o professionista), P.I. 05491840871, in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, esercita attività di vendita *online* sul proprio dominio *web 66x100.com* dalla fine del 2017.

II. LE CONDOTTE

2. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal professionista, consistenti nella commercializzazione di prodotti tecnologici attraverso il dominio *web 66x100.com*, secondo una particolare modalità di offerta degli stessi, caratterizzata dalla possibile applicazione di sconti rilevanti.

3. In particolare, le condotte poste in essere dal professionista consistono: *a)* nel prospettare sul proprio sito la vendita dei 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 febbraio 2018 sono pervenute numerose segnalazioni di consumatori, nelle quali venivano evidenziate condotte scorrette poste in essere dal professionista 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. PS11261 per possibile violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettera *b)*, *c)* e *d)*, 22, 24, 25, 49, comma 1, lettera *b)*, *c)*, *e)*, *h)*, *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.** In data 26 novembre 2018, il professionista ha trasmesso la prima memoria difensiva.
- 8.** In data 3 dicembre 2018, il professionista ha comunicato di aver sospeso unilateralmente la pratica oggetto di contestazione da parte dell'Autorità e di aver modificato il portale trasformandolo in un normale sito *e-commerce*¹.
- 9.** Con provvedimento del 6 dicembre 2018 l'Autorità, alla luce della sospensione unilaterale della pratica da parte del professionista, ha deliberato di non adottare il provvedimento cautelare di sospensione.
- 10.** In data 17 dicembre 2018, si è tenuta l'audizione richiesta dal professionista e sono pervenute le informazioni richieste in sede di avvio del procedimento.
- 11.** In data 31 dicembre 2018, il professionista ha presentato una proposta di impegni (successivamente integrata in data 25 gennaio 2019) volti a rimuovere i profili di illegittimità delle condotte oggetto di contestazione, oggetto di contestazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.
- 12.** Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 30 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.
- 13.** In data 8 febbraio 2019 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.
- 14.** In data 21 febbraio 2019, il professionista ha trasmesso la seconda e ultima memoria difensiva.
- 15.** In data 4 marzo 2019 è stata trasmessa la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto poi il 26 marzo 2019.

¹ Cfr. Nota prot.79865 del 3 dicembre 2018

2) *Le evidenze acquisite*

16. Il professionista svolge attività di commercializzazione *on line*, utilizzando il dominio *web 66x100.com*, su cui 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 (*“Puoi avere prodotti di **altissimo valore con un fortissimo sconto, che in media va dal 66 al 100%....e tutto questo anche senza bisogno di inviate amici a fare acquisti su 66x100”**²*).

17. 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 il consumatore possa ottenere il bene al prezzo scontato.

18. Il sistema di vendita 66x100, infatti, prevede che il consumatore possa ottenere il bene scelto a prezzo scontato solo mediante l'inserimento della sua prenotazione in una *“lista d'attesa”*, previo pagamento di una somma di denaro a titolo di prenotazione, 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 (*“Quando prenoti un prodotto, la tua quota, verrà utilizzata per pagare il prodotto di chi ha prenotato prima di te, quindi bisognerà attendere po' di settimane per dare il tempo alle altre persone di acquistare...con la loro quota 'acquisteranno il tuo prodotto' e lo TU riceverai a casa tua”*³).

19. Pertanto, l'adesione di altri consumatori e la loro iscrizione nella predetta lista rappresentano la condizione indispensabile per ottenere il bene al prezzo scontato, in quanto il primo della lista, grazie allo scorrimento di quest'ultima, può ottenere il bene ordinato al prezzo di prenotazione. I criteri di funzionamento della lista non risultano verificabili dal singolo consumatore dal momento che la gestione integrale del processo è svolta esclusivamente dal professionista.

20. Il modello di vendita 66x100 conosce, peraltro, una variante rispetto allo schema appena descritto che prevede la possibilità di *“velocizzare il processo”* invitando altre persone a compiere prenotazioni al fine di ricevere i c.d. *“Diamanti”*, che consentono di procedere al riscatto del prodotto pagando comunque *“la quota adeguata”* oppure di richiedere il rimborso

² Cfr. Verbale acquisizione atti del 30 ottobre 2018, grassetto e sottolineatura in originale.

³ Cfr. Verbale acquisizione atti del 30 ottobre 2018, sottolineature in originale.

della quota di prenotazione entro e non oltre nove mesi dalla data di prenotazione.

21. Il professionista prevede dunque anche la possibilità di “riscatto” del bene, vale a dire la procedura utilizzabile dal consumatore per rinunciare alla “prenotazione scontata”, con lo scopo di ricevere subito il prodotto compensando l’eventuale differenza da versare mediante valuta corrente o diamanti (art. 1.7 dei “*Termini del servizio 66x100*”)⁴; nelle pagine del Sito web dedicate alle domande frequenti (Faq), il professionista spiega ulteriormente la procedura del c.d. “riscatto rimborsato”, consistente nella possibilità di acquistare a prezzo pieno il prodotto per riceverlo subito, pagando un importo aggiuntivo (c.d. “*cifra adeguata*”) rispetto a quello versato a titolo di prenotazione, che viene di “volta in volta” comunicato e confermato dal professionista (“dall’assistenza del sito”) dietro apposita richiesta, basandosi su un listino sempre aggiornato e *online* (cfr. anche art. 2.3.3, comma 3, dei “*Termini del servizio 66x100*”).

22. Con specifico riguardo alla disciplina del diritto di recesso e rimborso, contenuta nelle condizioni generali di contratto, nella parte dedicata al “*Diritto di recesso*” (art. 13), è specificato che “*L’Acquirente ha in ogni caso il diritto di recedere dal contratto stipulato, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 (quattordici) giorni, decorrenti dal giorno del ricevimento delle merce acquistata. Inoltre il sito mette a disposizione dell’acquirente anche 3 giorni di tempo per richiedere il rimborso di quanto versato in sede di prenotazione dalla data di pagamento..... per il periodo che intercorre tra il 4° giorno di pagamento e il giorno in cui si riceve il prodotto, NON è possibile chiedere il rimborso della quota di prenotazione, perché questo precluderebbe il funzionamento stesso del sito e la possibilità di poter offrire gli stessi prodotti ad un prezzo scontato*”.

23. Sempre nella disciplina contrattuale, alla sezione “*Rimborso*” è previsto che “*Resta salvo il diritto di recesso per i clienti esercitabile entro e non oltre 3 giorni dalla data del pagamento relativo alla Prenotazione, o entro e non oltre i 14 giorni dalla data di consegna della merce*” (art. 2.2.3, comma 3, dei “*Termini del servizio 66x100*”).

24. Anche nelle pagine del Sito Internet *66x100.com* dedicate alla presentazione del modello di vendita, è indicato espressamente che il consumatore può chiedere il rimborso solo entro “*3 giorni di tempo dal*

⁴ Cfr. Verbale acquisizione atti del 30 ottobre 2018.

pagamento”⁵ ed entro altri 14 giorni “*da quando ti arriva il prodotto a casa*”; la motivazione di tale previsione viene poi esplicitata dal professionista come segue “...*l’importante è che per qualsiasi tipo di rimborso ci contatti entro 3 giorni solari dalla data del pagamento, infatti dopo questa data non sarà possibile chiedere il rimborso dato che i tuoi soldi sono serviti per compensare il prodotto di un’altra persona*”⁶.

25. Occorre evidenziare che le condizioni generali di contratto prevedono una compressione dei diritti dei consumatori, attraverso la disposizione (art. 2.2.3 Oggetto del contratto – Rimborso⁷) “*nel caso di appello al diritto di recesso successivo al riscatto di un bene, considerando che una volta avviata la procedura del riscatto, la prenotazione è da considerarsi annullata, sarà rimborsata, secondo le modalità successivamente espresse, la quota versata dall’Acquirente esclusivamente per il riscatto; mentre qualora l’utente acconsenta, per rimborsare la quota della prenotazione, sarà re-inserito l’ordine nella lista delle prenotazioni ed, una volta completato l’ordine, secondo le modalità precedentemente sposte, sarà spedito l’ordine effettuato dall’acquirente con gli stessi prodotti o eventualmente modificati; il tutto senza che l’Acquirente debba versare ulteriori quote per la prenotazione di questo suo ordine*” (grassetto aggiunto).

26. In sostanza, nel caso in cui l’acquirente effettui il riscatto a prezzo pieno del bene, il professionista restituisce solo l’importo pagato in fase di riscatto e non anche la quota versata all’atto della prenotazione; in alternativa l’acquirente, invece di “perdere” *tout court* tale somma versata per la prenotazione del prodotto riscattato, può scegliere di utilizzarla per effettuare altri ordini e continuare a rimanere ancora nel sistema 66x100.

27. Infine, sempre in relazione alle previsioni contrattuali, è previsto che l’eventuale rimborso a seguito dell’esercizio del diritto di recesso sia eseguito entro un ampio termine di 30 giorni dalla data in cui il professionista viene a conoscenza del recesso (art. 5 dei “*Termini del servizio 66x100*”).

28. Quanto sopra illustrato in merito alla disciplina contrattuale adottata dal professionista risulta confermato dalla documentazione acquisita agli atti del

⁵ Sono pervenute segnalazioni in cui si sottolinea il termine eccessivamente breve (3 giorni dalla prenotazione) per poter ottenere il rimborso di quanto pagato (cfr. ad esempio segnalazioni prot.57012 del 31 luglio 2018 e prot.43195 del 23 maggio 2018).

⁶ Cfr. Verbale acquisizione atti del 30 ottobre 2018.

⁷ Cfr. Verbale acquisizione atti del 30 ottobre 2018.

procedimento, la quale attesta che 66x100 ha opposto ingiustificati ostacoli all'uscita dal sistema a discapito dei consumatori che, dopo aver effettuato la prenotazione dei prodotti, si trovano bloccati per un lungo periodo nelle liste di attesa salvo procedere al riscatto dei beni pagando, però, prezzi più elevati di quelli effettivamente praticati sul mercato per ottenere merce elettronica ormai obsoleta⁸. In alcuni casi, è emerso che il professionista non ha proceduto alla restituzione dell'importo versato dal consumatore nonostante l'esercizio del diritto di recesso nei termini fissati dalla legge, affermando di dover *“porre particolare attenzione”* alla richiesta di recesso e di necessitare *“di un tempo medio di elaborazione che va dai 40 ai 60 giorni”*⁹.

29. Inoltre, le segnalazioni in atti confermano la circostanza che il professionista, a fronte dell'esercizio del diritto di recesso da parte di un consumatore nel termine di 14 giorni dalla consegna del bene prenotato e poi “riscattato”, ha dato seguito ad un rimborso solo parziale, limitandosi a restituire esclusivamente i *“due terzi pagati per il riscatto del prodotto, appellandosi all'ultimo capoverso dell'art. 2.2.3 riportato nei termini e condizioni del sito”*¹⁰.

30. Ai descritti elementi di criticità si aggiungono ulteriori carenze informative. In particolare, nel sito del professionista erano omesse le informazioni relative a: *i)* l'identità del professionista; *ii)* l'indirizzo della sede sociale e al 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; *vi)* il Foro del consumatore.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

31. Nel corso del procedimento, il professionista ha fornito informazioni generali circa il sistema 66x100, descrivendo il processo di acquisto dei prodotti offerti e venduti attraverso il sito *web 66x100.com*, con riferimento al pagamento della quota relativa al prodotto desiderato e all'entrata nella *“Lista Ufficiale”*.

⁸ Cf.r segnalazione prot. n. 43195 del 23 maggio 2018.

⁹ Cfr. segnalazione prot. n. 67502 del 3 ottobre 2018.

¹⁰ Si veda, al riguardo, la segnalazione prot. n. 65614 del 24 settembre 2018.

32. Per quanto riguarda quest'ultima, la parte ha precisato che era amministrata direttamente da 66x100 e che al suo interno venivano iscritti gli utenti intenzionati ad ottenere un qualsiasi prodotto e che, pertanto, pagavano la quota di prenotazione. Nella predetta lista erano presenti, infatti, gli ordini da completare, nel rispetto dell'ordine cronologico di ingresso in lista, grazie a tutte le quote di ingresso degli utenti che via via facevano in modo che si compensasse il valore in diamanti dei relativi prodotti. Al contempo, veniva consentito a qualsiasi utente che pagasse la quota di ingresso in lista di chiedere di essere rimborsato entro tre giorni dal momento del pagamento.

33. Quanto al meccanismo di raccolta e assegnazione dei cosiddetti "Diamanti", esso costituiva un'unità di misura interna al sito *66x100.com* (il valore era 1 diamante = 1 euro in caso di conversione della prenotazione in diamanti in lista); tali diamanti permettevano, ad esempio, di stabilire sia la somma di denaro necessaria per compensare un determinato prodotto nella lista ufficiale sia quanto occorreva per acquistare un prodotto a prezzo pieno o gratuitamente.

34. È stato, inoltre, fornito il numero di ordini annullati dall'inizio dell'attività cui avrebbe fatto seguito la restituzione del prezzo pagato, l'acquisto del prodotto a prezzo pieno o l'acquisto di un altro prodotto. Con riguardo, invece, alle modalità di gestione dei reclami e delle richieste di recesso e di risoluzione del contratto, il professionista ha confermato, tra l'altro, che, in caso di esercizio del diritto di recesso successivo al riscatto di un bene, *"considerando che una volta avviata la procedura del riscatto, la prenotazione è da considerarsi annullata, sar[ebbe] rimborsata, secondo le modalità successivamente espresse, la quota versata dall'Acquirente esclusivamente per il riscatto"*¹¹.

35. In generale, il professionista ha poi dichiarato di svolgere la propria attività con la dovuta trasparenza informativa, ad esempio specificando le modalità di accesso e di funzionamento del sistema 66x100 nell'apposita sezione "FAQ" ed indicando la modalità di prenotazione al momento del riepilogo dell'ordine. Inoltre, ha evidenziato che sul sito, durante il periodo di vendita con il sistema delle c.d. liste, erano esposti i prezzi scontati del 66%, mentre nella scheda di dettaglio dei singoli era specificato che quel prezzo si riferiva alla modalità di vendita con prenotazione.

¹¹ Cfr. memoria prot.78371 del 26/11/2018.

36. Con riguardo alle segnalazioni pervenute all’Autorità, il professionista ha comunicato di aver avviato - e in alcuni casi definito - l’*iter* previsto in caso di esercizio del diritto di recesso dopo l’acquisto diretto del bene o dopo il suo riscatto, se esercitato entro i termini dei 14 giorni.

37. Infine, la parte ha precisato - sia nel corso dell’audizione sia tramite le proprie memorie difensive - di aver provveduto sin da subito ad adattare la *compliance* al Codice del Consumo, procedendo, in seguito, anche all’eliminazione delle liste.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

38. 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.

39. Con comunicazione pervenuta in data 26 marzo 2019, la suddetta Autorità ha trasmesso la delibera n. 80/19/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.

40. 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.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

41. L’istruttoria in esame riguarda il settore dell’*e-commerce*, con specifico riguardo 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.

42. Sotto questo profilo si deve evidenziare che il professionista ha utilizzato una strategia 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 66x100 si pone esso stesso come organizzatore dell'intero processo di acquisto.

43. In base al modello di vendita 66x100, il consumatore-acquirente è chiamato ad aderire all'offerta effettuando il pagamento di una somma di solito pari al 30% del valore del bene prescelto e, successivamente, per ottenere quanto ordinato, 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 a loro volta aderiscono all'offerta pubblicizzata da *66x100*.

44. 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.

45. 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 66x100, che altrimenti non avrebbe preso.

46. In particolare, risulta gravemente decettiva la modalità di prospettazione del prezzo "scontato". 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.

47. Successivamente alla prenotazione, dopo aver effettuato il versamento della somma richiesta, 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 rimanere in attesa che si compia il processo di compensazione dell'ordine grazie agli acquisti effettuati da altri acquirenti; tale attesa, contrariamente a quanto indicato sul sito (*“bisognerà attendere un po' di settimane”*) si è rivelata di durata indeterminata.

48. L'inadeguata informativa da parte del professionista in ordine ai criteri di funzionamento della lista di attesa e la mancata 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.

49. Alla luce di quanto sopra esposto, emerge la natura gravemente ingannevole della condotta posta in essere dal professionista, 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 reali 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.

50. 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'impedire l'uscita dal sistema¹², ostacolando il diritto di recesso e di rimborso dei consumatori, anche negando il rimborso integrale dell'importo pagato dal consumatore in

¹² Cfr. segnalazioni prott. n. 43195 del 23 maggio 2018, n. 65614 del 24 settembre 2018, n. 67502 del 3 ottobre 2018.

caso di recesso a seguito di riscatto del bene prenotato (in quanto restituisce solo la “cifra adeguata” pagata per il riscatto e non anche la somma versata a titolo di prenotazione, per la quale il rimborso può essere richiesto solo entro il termine di 3 giorni dalla prenotazione stessa).

51. Alla luce di tutto quanto fin qui esposto, la pratica commerciale in esame, posta in essere da 66x100 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)* e *d)*, 24 e 25 del Codice del Consumo.

52. 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 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) nonché con riguardo alle norme sul recesso (nella misura in cui prevede un rimborso solo parziale in caso di riscatto), 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

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

53. 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.

54. 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.

55. Con riguardo alle infrazioni realizzate da 66x100, 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 dalla fine del 2017, 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. Infine, occorre considerare che il professionista, a seguito dell'avvio istruttoria, ha modificato la propria piattaforma riducendola "*a sito e-commerce con la vendita di prodotti*", di modo che l'Autorità ha deliberato di non adottare la misura cautelare.

56. Per quanto riguarda la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti risulta che le condotte contestate sono state poste in essere almeno a partire dal febbraio 2018 e risultano cessate dal 3 dicembre 2018, data in cui il professionista ha comunicato di essersi adeguato alle previsioni del Codice del Consumo modificando, tra l'altro, il modello di vendita e trasformando il proprio sito in un normale sito *e-commerce*.

57. Sulla base 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 all'impresa individuale E CO WORLD di Sorrentino Enrico nella misura di €80.000 (ottantamila euro).

58. Per quanto riguarda il mancato rispetto delle norme del Codice del Consumo che disciplinano gli obblighi di informazione e il diritto di recesso e rimborso nei contratti a distanza e il foro competente, in violazione degli artt. 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 66x100 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 66x100 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 dall’impresa individuale E CO WORLD di Sorrentino Enrico, 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 artt. 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 dall’impresa individuale E CO WORLD di Sorrentino Enrico, in relazione ai diritti dei consumatori nei contratti a distanza costituiscono, costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, violazione degli articoli 49, comma 1, lettere *b)*, *c)*, *e)*, *h)* e *v)*, 52, 56 e 66 bis del Codice del Consumo e ne vieta la diffusione o reiterazione;

c) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta sub a), all'impresa individuale E CO WORLD di Sorrentino Enrico, sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 80.000 €(ottantamila euro);

d) che, con riferimento alle condotte descritte sub b), all'impresa individuale E CO WORLD di Sorrentino Enrico, 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