



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 settembre 2019;

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 PS11484 del 24 luglio 2019, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 49, comma 1, lettera h) e 56 del Codice del Consumo, poste in essere dalle società *DB WEB HOLDING SRLs* e *ADB INTERIOR SRLs*;

VISTE le delibere dell’Autorità del 24 luglio 2019, con cui sono state autorizzate ispezioni, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi delle società *DB WEB HOLDING SRLs* e *ADB INTERIOR SRLs*;

VISTE le memorie presentate dalle società *DB WEB HOLDING SRLs* e *ADB INTERIOR SRLs* pervenute, rispettivamente, in data 8 e 5 agosto 2019;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 24 luglio 2019 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11484, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 49, comma 1, lettera h) e 56 del Codice del Consumo.

2. Parti del procedimento, in qualità di professionisti, sono: *DB WEB HOLDING SRLs* e *ADB INTERIOR SRLs*.

3. In particolare, la società *DB WEB HOLDING SRLs* attraverso il proprio sito internet *www.reginahome.it*, avrebbe posto in essere due pratiche commerciali scorrette rappresentate:

a) dalla mancata consegna di prodotti regolarmente acquistati e pagati dai consumatori, sul proprio sito *internet*, nonché dal mancato rimborso della somma pagata;

b) dal fatto che il relativo sito genera in capo ai consumatori la falsa convinzione della sussistenza di rapporti di distribuzione tra la società e un importante produttore di articoli di arredo, prospettando una disponibilità e dei tempi di consegna dei prodotti che non possono essere corrispondenti al vero.

4. Quanto alla pratica *sub a)*, il professionista avrebbe proposto in vendita, diversi prodotti di arredo a prezzi e sconti apparentemente vantaggiosi rispetto a quelli di mercato, salvo poi non consegnare i prodotti ordinati e pagati dai consumatori, anche a distanza di mesi dall'acquisto e nonostante la ricezione di diversi solleciti, e quindi non avrebbe rimborsato la somma pagata dai consumatori a fronte dell'annullamento da parte di questi dell'ordine.

5. Quanto alla pratica *sub b)*, invece, un produttore di articoli di arredo, a fronte della ricezione di diverse segnalazioni da parte di consumatori, ha rappresentato: i) che le proprie opere vengono distribuite attraverso una rete di rivenditori specializzati, a cui il professionista non appartiene; ii) che la disponibilità dei prodotti e i tempi di consegna prospettati non possono corrispondere al vero; iii) di non aver mai ricevuto ordini dal professionista e che il relativo sito - sia per l'utilizzo di immagini tratte dal materiale promozionale del produttore sia per talune affermazioni ivi riportate - genera la falsa convinzione della sussistenza di rapporti di distribuzione tra la società e il produttore.

6. Le medesime condotte sarebbero state tenute anche dalla società *ADB INTERIOR SRLs*, che opera attraverso il sito *www.adbinterior.it* di proprietà dello stesso proprietario della *DB WEB HOLDING SRLs*.

7. Su quest'ultimo sito sono state rilevate, inoltre, alcune omissioni in rapporto al diritto di recesso e agli obblighi informativi precontrattuali dettati in materia di contratti negoziati a distanza e gravanti sul professionista, ai sensi degli articoli 49 e 56 del codice del Consumo.

8. In virtù del combinato disposto dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, le Parti sono state invitate a presentare memorie scritte e documenti entro 5 giorni dal suo ricevimento, al fine di consentire la valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche.

II. ACCERTAMENTI ISPETTIVI

9. In data 30 luglio sono stati svolti presso le sedi delle società *DB WEB HOLDING SRLs* e *ADB INTERIOR SRLs*. due accertamenti ispettivi deliberati dall'Autorità il 24 luglio 2019, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo

10. In particolare, dagli accertamenti effettuati è emerso che:

la società ***DB WEB HOLDING SRLs***:

- ha operato attraverso il sito *www.reginahome.it* dal giugno 2017 al febbraio 2019, data dalla quale il sito non risulta più operativo ed accessibile;
- nel corso del 2018, ha ricevuto 4812 ordini, effettuando 1949 consegne e annullando 1430 ordini per mancato pagamento;
- nel corso del 2019, ha ricevuto 160 ordini, effettuando 103 consegne e annullando 33 ordini per mancato pagamento.

La società ***ADB INTERIOR SRLs***:

- opera attraverso il sito *www.adbinterior.it* dal giugno 2018;
- nel corso del 2018, ha ricevuto 4373 ordini, effettuando 2703 consegne e annullando 1197 ordini per mancato pagamento;
- nel corso del 2019, ha ricevuto 4358 ordini, effettuando 1423 consegne e annullando 1180 ordini per mancato pagamento;
- riceve, giornalmente e soprattutto a partire da maggio 2019, numerose lamentele, da parte di consumatori acquirenti, volte a rappresentare la

mancata consegna dei beni acquistati e il mancato rimborso dell'importo pagato a seguito della relativa richiesta.

11. Con riferimento alla società DB si rileva, conseguentemente, che la medesima ha lasciato inevasi ben 1457 ordini. Tuttavia, il relativo sito *web* non risulta più operativo ed accessibile.

12. Parimenti, si rileva che la società ADB ha lasciato inevasi ben 2228 ordini. Il relativo sito *web* risulta, invece, attualmente operativo ed accessibile e riceve giornalmente, principalmente da maggio 2019, numerose lamentele volte a rappresentare la mancata consegna dei beni acquistati e il mancato rimborso dell'importo pagato a seguito dell'annullamento dell'ordine e la relativa richiesta di rimborso da parte dei consumatori.

III. MEMORIE DELLE PARTI

13. Le società ADB e DB hanno inviato, con riferimento al procedimento cautelare, due memorie difensive pervenute, rispettivamente, in data 5 e 8 agosto 2019.

14. I professionisti hanno rappresentato che effettuano regolarmente ordini ed acquisti rivolgendosi a fornitori e ponendosi da tramite tra la volontà dell'acquirente e la consegna da parte dei suddetti fornitori, che possono subire imprevedibili problematiche che alterano le tempistiche previste per la consegna del bene.

15. La società DB, inoltre, ha rappresentato - senza aver, tuttavia, fornito alcun riscontro documentale sul punto - di aver ricevuto 1728 richieste di rimborso e di averne finalizzate il 94%, effettuando i riaccrediti (o ricevendo richieste di *chargeback*) o convertendo l'importo spettante in credito spendibile sulla piattaforma *online* per la scelta di ulteriori articoli; conseguentemente, i rimborsi venivano effettuati benché, in taluni casi, non fossero rispettati i tempi previsti.

16. La società ADB ha rappresentato - ma anche in questo caso senza aver fornito alcun riscontro documentale - di aver ricevuto 1479 richieste di rimborso, di cui, ad oggi, ne sono state finalizzate 772, dunque il 52% delle richieste - e che, per la restante parte, il 48%, la società avrebbe dimostrato piena disponibilità nella finalizzazione delle stesse tramite il rimborso, anche se in tempi non rapidi e non rispettando i 14 giorni previsti per legge, o la spedizione degli articoli ordinati ricevuti presso i propri magazzini o la conversione dell'importo in buoni acquisto (anche superiori all'importo

dovuto a fronte del disagio subito) spendibili sulla piattaforma online per la scelta di ulteriori articoli. Conseguentemente, rileva che i rimborsi vengono effettuati, ma risulta comprensibilmente difficile adempiere a tutte le pratiche nello stesso momento o celermente.

17. La società ha rappresentato, altresì, di aver accumulato per un periodo ritardi nella spedizione della merce ordinata - dovuti, tra l'altro, al procrastinarsi delle tempistiche di ricezione delle consegne commissionate ad alcuni fornitori ed una serie di diffamanti e calunniöse recensioni *online* subite - e di aver subito un declino economico per la consistente moltiplicazione delle richieste di recesso e diminuzione dei nuovi ordini, trovandosi conseguentemente nella impossibilità di finalizzare tutte le richieste nei tempi previsti, ma dimostrando, al contempo, totale disponibilità nel portare a termine le compravendite effettuando le pratiche di riaccredito dovute, anche se non in tempi celeri per le motivazioni sopra illustrate, spedendo gli articoli ordinati o erogando buoni acquisto superiori all'importo spettante.

IV. VALUTAZIONI

18. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti la pratica scorretta relativa alla mancata e regolare consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori sui siti www.reginahome.it e www.adbinterior.it che poi si traduce nel mancato rimborso di quanto pagato quando, a seguito di una serie di solleciti e di reclami, i consumatori procedono all'annullamento dell'ordine chiedendo il rimborso delle somme versate.

Ciò si concreta in un ostacolo non contrattuale all'esercizio di diritti previsti in favore dei consumatori dalla legge e dai contratti di compravendita, in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo.

19. Il comportamento dei professionisti è connotato da una particolare gravità e scorrettezza stante il fatto che gli stessi percepiscono immediatamente, ovvero dal momento in cui il consumatore effettua l'ordine, l'importo da pagare (principalmente tramite bonifico bancario) ancor prima di effettuare la spedizione del prodotto e, di conseguenza, anche nei casi in cui il prodotto non risulta in seguito disponibile o la cui reperibilità richiede molto tempo, riversando sullo stesso il rischio della mancata disponibilità del bene.

20. Sotto il profilo del *periculum in mora* appare, invece, necessario operare valutazioni diverse con riferimento alle due società.

In particolare, riguardo alla società DB occorre rilevare che la pratica sopra descritta non risulta più in essere, atteso che il sito *www.reginahome.it* non risulta operativo ed accessibile e i consumatori non possono, pertanto, perfezionare alcun acquisto.

All'opposto, con riferimento alla società ADB vale osservare, invece, che la pratica sopra descritta è ancora in atto, in considerazione del fatto che il sito *www.adbinterior.it* risulta operativo ed accessibile ed i consumatori possono continuare ad effettuare acquisti e, quindi, continuare ad indurre in errore, nelle more del procedimento, un ampio numero di consumatori che potrebbero acquistare i prodotti, pagarne il prezzo, non ricevere la merce e non riuscire a vedersi restituiti gli importi pagati.

RITENUTO, pertanto, che, dall'esame degli atti del procedimento, con riferimento alla pratica posta in essere dalla società *DB WEB HOLDING SRLs* attraverso il sito *www.reginahome.it*, emergono elementi tali da escludere la sussistenza del requisito della particolare urgenza essendo il sito non più accessibile;

RITENUTO, altresì, 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, posta in essere dalla società *ADB INTERIOR SRLs*, attraverso il sito *www.adbinterior.it*, 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 *ADB INTERIOR SRLs*:

- a) sospenda provvisoriamente ogni attività diretta alla commercializzazione e alla vendita di prodotti non disponibili o comunque non realmente pronti per la consegna;
- b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 10 giorni dal ricevimento del

presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrati 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'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli