



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 14 gennaio 2020;

SENTITO il Relatore Presidente Roberto Rustichelli;

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 PS11547 del 5 dicembre 2019, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, da parte della società New Assistent Global S.r.l. (di seguito anche professionista);

VISTE la memoria presentata dalla predetta società in data 16 dicembre 2019 e le ulteriori informazioni prodotte in data 27 e 31 dicembre 2019;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Sulla base di segnalazioni pervenute in Autorità a partire dal mese di luglio 2018 e delle informazioni acquisite d'ufficio, la società New Assistent Global S.r.l. starebbe realizzando, attraverso il sito *www.gemshop.it*, una pratica commerciale scorretta consistente nell'offerta ai consumatori di prodotti ad un prezzo particolarmente conveniente (prenotazione) quando, in realtà, con il pagamento della somma inizialmente richiesta essi entrano in un meccanismo contrattuale per il quale l'ottenimento del bene è condizionato da prestazioni ulteriori – complesse ed aleatorie – e dove vengono opposti ai consumatori ostacoli di varia natura rispetto all'esercizio di taluni diritti contrattuali.

2. In particolare, da quanto è emerso il professionista pubblica *on line*, sul sito *www.gemshop.it*, le offerte di alcuni prodotti e, accanto alla tradizionale vendita a prezzo di listino, ne promuove una particolare basata sul fatto che l'acquirente può accedere a sconti rilevanti sul prezzo di listino pagando il prezzo di prenotazione scontato ed entrando così in un gruppo di acquisto. A questo punto, il consumatore dovrebbe attendere che altri consumatori, con la loro prenotazione, soddisfino (compensino) la quota per intero del prodotto prenotato. Pertanto, i pagamenti da parte di altri partecipanti e il loro contestuale inserimento nel gruppo di acquisto rappresentano le condizioni indispensabili per ottenere il bene al prezzo scontato.

3. In realtà, dagli atti del procedimento risulta che il meccanismo descritto non consentirebbe ai consumatori che hanno effettuato prenotazioni di ottenere il bene prescelto. Inoltre, il professionista sembra aver opposto ingiustificati ostacoli al diritto di recesso e rimborso dei consumatori, che sarebbe possibile, secondo le informazioni agli atti, solamente entro quattordici giorni dalla prenotazione e dal relativo pagamento. Decorso tale termine, l'unica modalità di uscita dal sistema sarebbe rappresentata dall'acquisto del prodotto (riscatto del prodotto) a un prezzo maggiore di quello inizialmente valutato.

4. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, quindi, in data 5 dicembre 2019, è stato avviato il procedimento istruttorio PS11547, 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 e 25 del Codice del Consumo.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, 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 della pratica, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

6. Il sito, da una rilevazione effettuata in data 14 gennaio 2020, pur presentando un avviso nel quale il professionista invita tutti i consumatori a riscattare i prodotti prenotati, pare, tuttavia, lasciare la possibilità di acquistare i diversi prodotti, secondo il meccanismo sopra descritto.

II. MEMORIE DELLA PARTE

7. La società, con memoria difensiva pervenuta in data 16 dicembre 2019, ha affermato che non sussisterebbero i presupposti per la sospensione provvisoria della pratica, in quanto:

- sotto il profilo del *fumus boni iuris*, la pratica commerciale posta in essere non si configurerebbe come scorretta, atteso che il professionista garantirebbe una rappresentazione completa, trasparente e veritiera sulle condizioni di vendita. Inoltre, il professionista non avrebbe mai negato la possibilità di recedere dal contratto, garantendo l'esercizio del diritto di recesso entro e non oltre il termine di 14 giorni dal pagamento effettuato;
- con riferimento al *periculum in mora*, nonostante il sito sia ancora attivo, non vi sarebbero nuove prenotazioni (risalendo l'ultima al mese di ottobre 2018) e, a partire dal mese di dicembre 2018, non sarebbe consentito a nessun consumatore di effettuare acquisti sul sito *www.gemshop.it*, dove è stato pubblicato un avviso nel quale il professionista invita tutti i consumatori a riscattare i prodotti prenotati.

III. VALUTAZIONI

8. 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 20, 21, 22, 24 e 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 prodotti a prezzi scontati e all'esercizio dei propri diritti contrattuali.

9. 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 di acquisto, connotato dall'esistenza di un "gruppo di acquisto" nel quale sono inseriti tutti i consumatori che aderiscono alle offerte pubblicizzate sul sito *internet gemshop.it*. In sintesi, non risulta adeguatamente chiarita la differenza esistente tra il prezzo di prenotazione "scontato" e il prezzo "pieno" del prodotto, con l'effetto di indurre il consumatore a scegliere di procedere con la prenotazione sulla base di una prospettazione incompleta ed omissiva, che non gli permette di comprendere le peculiari condizioni e i vincoli cui si sottopone.

10. Più nello specifico, il consumatore, decettivamente attratto dal rilevante sconto (nell'ordine del 60-70%) prospettato dal professionista, è indotto a versare una somma a titolo di prenotazione per ottenere il bene al prezzo scontato e deve poi attendere che si compia la totale compensazione del prezzo (pieno) del prodotto ordinato grazie all'ingresso (e ai versamenti) di altri consumatori in un "gruppo di acquisto" organizzato e gestito dal professionista. La consegna del bene a prezzo scontato è dunque condizionata all'adesione di altri consumatori alle offerte pubblicizzate da New Assistent Global S.r.l. e alla loro partecipazione nel medesimo "gruppo di acquisto", senza tuttavia che siano fornite adeguate informazioni sui criteri di funzionamento del processo di acquisto, sulle modalità e tempi di scorrimento del gruppo di acquisto ai fini della procedura di compensazione, nonché soprattutto sull'effettiva possibilità di ottenere la consegna del bene prenotato.

11. Al riguardo, peraltro, proprio l'indicazione rivolta dal professionista ai consumatori, tramite l'avviso pubblicato sul sito, a riscattare i prodotti prenotati (a *prezzo pieno*), sembra costituire una sostanziale conferma della scorrettezza della pratica commerciale contestata in ragione della mancata consegna, nei fatti, dei prodotti prenotati a prezzi scontati.

12. Inoltre, il consumatore che effettua la prenotazione non solo non riceve il bene prenotato al prezzo scontato, ma non può uscire dal sistema né esercitare il diritto di recesso, se non nei quattordici giorni dalla prenotazione, dal momento che una volta decorso tale termine le somme versate a titolo di prenotazione non sono rimborsate dal professionista.

13. Quanto emerso, quindi, conferma che è ostacolato il normale esercizio da parte dei consumatori dei propri diritti contrattuali, con specifico riguardo alla possibilità di esercitare il recesso e ottenere l'effettivo e pieno rimborso degli importi pagati all'atto della prenotazione.

14. Si rileva, pertanto, che il sito *internet* in esame risulta ingannevole e idoneo a indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che non avrebbero altrimenti preso, quale il versamento di una somma di denaro per l'acquisto di prodotti a prezzi "scontati", ove in realtà l'importo pagato configura una mera prenotazione per entrare in un peculiare processo di vendita nell'ambito del quale i prodotti prenotati vengono difficilmente consegnati; successivamente, risulta ostacolato l'esercizio da parte dei consumatori del diritto di recesso, che in base alla normativa deve poter essere esercitato entro quattordici giorni dal conseguimento del bene, nonché il recupero integrale degli importi pagati.

15. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare, altresì, che la condotta sopra descritta è caratterizzata da un elevato grado di offensività in considerazione del fatto che il sito *www.gemshop.it* risulta ancora attivo e, per quanto il professionista abbia dichiarato di non consentire, dal dicembre 2018, di effettuare acquisti di prodotti sul predetto sito, a fronte di quanto emerso da una rilevazione effettuata sul sito in data 14 gennaio 2020, pare tuttora possibile acquistare i diversi prodotti, secondo il meccanismo decettivo sin qui analizzato; inoltre, i consumatori che hanno effettuato la prenotazione di beni a prezzi scontati non sono in ogni caso messi nella condizione di conoscere i tempi di effettiva consegna dei beni prenotati nonché, eventualmente, di esercitare il diritto di recesso in conformità al dettato normativo e di ottenere il pieno rimborso di quanto pagato.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che le condotte sopra descritte continuino ad essere poste in essere nelle more del procedimento di merito;

DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che la società New Assistent Global Srl, entro tre giorni dalla comunicazione del presente provvedimento:

- a) sospenda ogni attività diretta alla vendita di beni ad un prezzo 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 del c.d. gruppo di acquisto;
- b) sospenda ogni attività diretta alla vendita, attraverso il sito *internet* <http://www.gemshop.it>, di prodotti che, presentati come disponibili e prenotati con versamento del relativo prezzo scontato, 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’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 ne sospende l'esecuzione.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli