



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 29 ottobre 2024;

SENTITO la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte III, 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, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 4 aprile 2024, con la quale è stato avviato il procedimento PS12727 nei confronti di Saglietti S.r.l.;

VISTA la propria decisione del 31 luglio 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento in questione;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Saglietti S.r.l. (C.F. e P. IVA 00506890094), in qualità di professionista (di seguito, "Professionista", "Società" o "Saglietti"), ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, attivo nella produzione e commercio

all'ingrosso e al dettaglio di autoricambi, accessori, macchine utensili e parti speciali per auto, anche attraverso il sito *web*: <https://raptor4x4.it/>. Saglietti, sulla base del bilancio chiuso al 31 dicembre 2023, ha realizzato ricavi per 7,076 milioni di euro¹.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento ha a oggetto la condotta posta in essere da Saglietti “*a partire dal 2021*”, consistente nell’addebito di un costo aggiuntivo in caso di pagamento con carta di credito/debito o Paypal degli acquisti effettuati dai consumatori sul sito <https://raptor4x4.it/> di cui risulta essere il proprietario (di seguito, “Sito”).

3. In particolare, sulla base di una segnalazione e di verifiche effettuate d’ufficio², è emerso che il Professionista, al termine del processo di acquisto *online* sul Sito di pezzi di ricambio e accessori per autoveicoli, addebiti, in aggiunta al prezzo inizialmente indicato, un costo ulteriore di 3 euro per i pagamenti effettuati con carta di credito/debito e di 8 euro per quelli effettuati attraverso PayPal.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L’iter del procedimento*

4. Sulla base delle richiamate evidenze il 4 aprile 2024 è stato comunicato a Saglietti l’avvio del procedimento istruttorio PS12727³, per verificare la possibile violazione dell’articolo 62 del Codice del consumo in relazione all’applicazione di un sovrapprezzo a carico del consumatore in caso di pagamento con carta di credito/bancomat o tramite PayPal degli acquisti effettuati sul Sito (c.d. *credit card surcharge*).

5. In data 29 aprile 2024, è pervenuta da parte del Professionista una memoria difensiva, successivamente integrata il 16 maggio, comprensiva di una proposta di impegni e di un’istanza di audizione che si è svolta in data 16 maggio 2024⁴. Gli impegni sono stati rigettati dall’Autorità nella riunione del

¹ Cfr. Bilancio dell’esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

² Cfr. doc. nn. 1 e 2.

³ Cfr. doc. n. 3.

⁴ Cfr. docc. nn. 5 e 9.

9 luglio 2024, in ragione del ricorrere dell'interesse all'accertamento dell'eventuale infrazione.

6. In data 18 luglio 2024, sono stati svolti rilievi d'ufficio sul Sito, acquisendo agli atti del procedimento le pertinenti pagine *web*⁵.

7. In data 25 luglio 2024, è stata comunicata a Saglietti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁶.

8. In data 3 settembre 2024, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento, che è pervenuto il successivo 27 settembre⁷.

2) *Le evidenze acquisite*

9. Sulla base dei rilievi d'ufficio e della denuncia pervenuta all'Autorità, è emerso che, all'atto del pagamento di un prodotto acquistato sul Sito, solo in caso di scelta della carta di credito/debito o di PayPal come strumento di pagamento, veniva aggiunto rispettivamente l'importo di 3 euro e 8 euro a titolo di spese di commissione⁸.

10. In proposito, il Professionista ha dichiarato che le spese di commissione per l'uso della carta di credito/debito o di PayPal sono state introdotte sul Sito "a partire dal 2021" (figure nn. 1 e 2). La commissione di 3 euro prevista nel 2021, in caso di utilizzo della carta di credito/debito, è rimasta invariata, mentre la commissione prevista in caso di pagamento con PayPal, pari a 6 euro nel 2021, è stata aumentata ad 8 euro nel 2022⁹.

11. A far data dal 4 aprile 2024, ossia dalla data di ricezione dalla comunicazione di avvio del procedimento, il Professionista ha provveduto a modificare il Sito in via definitiva, "eliminando ogni diversificazione di pagamento per tutti i servizi offerti a prescindere dalla modalità di pagamento utilizzata" (figure nn. 3 e 4)¹⁰.

⁵ Cfr. doc. n. 12.

⁶ Cfr. doc. n. 13.

⁷ Cfr. docc. nn. 15 e 16.

⁸ Cfr. docc. n. 1 e 2.

⁹ Cfr. doc. n. 5. Si riporta la seguente dichiarazione presente nella memoria inviata dalla Società: "La società precisa che l'applicazione di costi aggiuntivi, colle modalità contestate, è avvenuta a partire dal 2021."

¹⁰ Cfr. *ibidem*.

Figura n. 1: Schermata per pagamento con carta di credito/bancomat prima dell'avvio del procedimento¹¹

The screenshot shows the 'PAGAMENTO' page on the Raptor 4.4 website. The page is divided into two main sections: 'Dettagli di fatturazione' and 'Il tuo ordine'. The 'Dettagli di fatturazione' section contains several input fields for customer information: 'Nome', 'Cognome', 'Nome della società (opzionale)', 'Paese/regione' (set to 'Italia'), 'Via e numero', 'Appartamento, suite, unità, ecc. (opzionale)', 'C.A.P.', and 'Città'. The 'Il tuo ordine' section displays a table with the following data:

Prodotto	Subtotale
CINGHIA DISTRIBUZIONE SUZUKI SAMURAI 1.3 x 1	9,00€
Subtotale	9,00€
Pagamento con carta	3,00€
Totale	12,00€ (inclusi 1,82€ IVA)

Below the table, there are two red arrows pointing to the 'Pagamento con carta' and 'Totale' rows. Underneath, there is a section for 'Carta di credito/carta di debito' with a radio button selected. It includes fields for 'Numero carta' (1234 1234 1234 1234), 'Scadenza' (MM / AA), and 'CVC'.

Figura n. 2: schermata per pagamento tramite Paypal prima dell'avvio del procedimento¹²

The screenshot shows the 'PAGAMENTO' page on the Raptor 4.4 website, similar to Figure 1 but with 'Pagamento con Paypal' selected. The 'Il tuo ordine' section displays the following data:

Prodotto	Subtotale
CINGHIA DISTRIBUZIONE SUZUKI SAMURAI 1.3 x 1	9,00€
Subtotale	9,00€
Pagamento con Paypal	3,00€
Totale	12,00€ (inclusi 1,82€ IVA)

Two red arrows point to the 'Pagamento con Paypal' and 'Totale' rows. Below the table, there are three radio button options: 'Carta di credito/carta di debito', 'Bonifico bancario', and 'Pagamento alla consegna'. The 'PayPal' option is selected, and there is a 'Pay via PayPal.' button below it.

¹¹ Cfr. doc. n. 2.

¹² Cfr. *ibidem*.

Figura n. 3: schermata per pagamento dopo l'avvio del procedimento¹³

12. Nel periodo 2021-2023, sono state effettuate dai consumatori sul Sito [5.000-50.000]* transazioni per un importo totale di [3-10 milioni di euro], di cui [5.000- 10.000] transazioni ([10-50] %) sono state pagate con carta di credito/debito o con Paypal per un importo complessivo di [1-8 milioni di euro] (il [10-50] % rispetto all'importo totale delle transazioni online). Il totale delle commissioni incassate da Saglietti nel periodo 2021-2023 sugli acquisti effettuati dai consumatori sul Sito tramite carta di credito/debito e PayPal è stato pari a [5.000- 50.000] euro al netto dell'IVA¹⁴.

3) Le argomentazioni del Professionista

13. Nella memoria difensiva del 29 aprile 2024¹⁵, il Professionista ha dichiarato di aver immediatamente modificato il Sito al ricevimento della comunicazione di avvio del 4 marzo 2024, comprovando quindi la propria assoluta buona fede in relazione alla condotta contestata. La Società ha rappresentato, inoltre, che il contenuto in contestazione, online durante l'anno

¹³ Cfr. doc. n. 12.

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

¹⁴ Cfr. doc. n. 5.

¹⁵ Cfr. *ibidem*.

2021, sarebbe stato inserito a seguito di un intervento effettuato da un soggetto terzo che aveva incaricato sia della sua realizzazione che della verifica di conformità alla normativa vigente del contenuto inserito (*legal disclaimer*)¹⁶.

14. Il Professionista ha anche precisato che la propria attività è diretta principalmente ai professionisti e grossisti del settore degli autoricambi, accessori, macchine utensili e parti speciali per automobili: la vendita diretta a privati o consumatori rappresenta, infatti, un'attività marginale rispetto al suo *core business*, pari a circa il [10-40] % del fatturato totale.

15. *“Proprio in ragione di tale aspetto e in ragione del fatto che il sistema bancario e gli intermediari finanziari applicano ai venditori (e quindi all'esponente) commissioni e costi di assoluto rilievo per l'utilizzo di strumenti di pagamento diversi rispetto al bonifico bancario, [la Società] riteneva corretto nell'ambito di un corretto rapporto professionale, non procedere a un aumento del prezzo nel caso di vendita a privati, inserendo in tale prezzo i costi delle transazioni a lei applicate per i pagamenti attraverso carta di credito o PayPal”.*

16. Il Professionista ha, inoltre, rappresentato che con tali commissioni, avrebbe *“limitato di ca. il [20-70] % i costi sostenuti per consentire ai propri clienti il pagamento con tali strumenti”*. Invece di addebitare parte di tali costi ai propri clienti, avrebbe potuto aumentare il prezzo dei prodotti in maniera corrispondente e, precisamente, del [3-10] %, ma in questo caso si sarebbe trovato fuori dal mercato europeo, in considerazione del fatto che gli esercenti europei, al di fuori dell'Italia, sono molto più competitivi per i minori costi delle transazioni applicati dai singoli Paesi dell'Unione europea.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

17. Poiché la condotta oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite *internet*, il 3 settembre 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (di seguito, “AGCOM”), ai sensi dell'articolo 16, comma 3 e 4, del Regolamento¹⁷.

¹⁶ Cfr. *ibidem*: “Il consulente incaricato per la realizzazione del sito aveva fornito consigli e direttive di natura legale all'esponente, anche in riferimento a una generica conformità alla normativa applicabile alle vendite online [...] la pagina relativa alle modalità di pagamento, [...] veniva strutturata dall'appaltatore colle modalità contestate, senza effettuare sul tema alcuna osservazione in ordine alla sua possibile anti-giuridicità”.

¹⁷ Cfr. doc. n. 15.

18. L'AGCOM, con parere pervenuto il 27 settembre 2024, ha ritenuto che *internet* costituisca un mezzo di comunicazione idoneo a esercitare “*un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzata*”¹⁸.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

19. Il procedimento in esame concerne l'illiceità della condotta, posta in essere da Saglietti, consistente nella previsione e concreto addebito a carico dei consumatori di un supplemento di prezzo direttamente correlato alla scelta del mezzo per il pagamento degli acquisti effettuati sul suo sito *internet*, in contrasto con l'articolo 62 del Codice del consumo (c.d. *credit card surcharge*). Dalle evidenze acquisite nel corso del procedimento risulta, infatti, che il Professionista abbia imposto ai consumatori che effettuavano acquisti sul suo Sito, di sostenere spese di commissione in caso di pagamento con carta di credito/debito o PayPal.

20. Tale condotta integra una violazione dell'articolo 62 del Codice del consumo, che espressamente vieta ai professionisti di “*imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l'uso di detti strumenti*”. Il richiamato divieto prescinde dalla natura e/o qualifica formale del sovrapprezzo richiesto dal venditore, essendo vietata qualunque differenziazione del prezzo del bene/servizio in funzione della scelta del consumatore tra i diversi strumenti di pagamento disponibili.

21. La circostanza che la Società abbia incaricato un terzo soggetto per la realizzazione del Sito e per la verifica della conformità alla normativa vigente dei suoi contenuti non la solleva dalla responsabilità per la condotta contestata che, sotto questo profilo, permane a titolo di *culpa in eligendo* del curatore del Sito. La contrarietà della condotta contestata alla prescrizione dell'articolo 62 del Codice del consumo non può neppure essere superata dal preteso intento del Professionista di rendere trasparente al consumatore il fatto che il costo aggiuntivo addebitatogli è il mero ribaltamento dei costi che ha sopportato per rendergli disponibile il mezzo di pagamento prescelto, posto che il divieto di cui all'articolo 62 è assoluto in quanto, nel recepire la direttiva (UE) n.

¹⁸ Cfr. doc. n. 16.

2015/2366, il legislatore italiano non ha previsto eccezioni¹⁹.

22. In conclusione, quindi, la previsione e la concreta applicazione da parte di Saglietti di un costo aggiuntivo per i pagamenti effettuati con carta di credito/debito o PayPal per l'acquisto *online* dei prodotti offerti sul suo Sito, integra una violazione dell'articolo 62 del Codice del consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

23. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la condotta scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del professionista.

24. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 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.

25. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame: (i) della dimensione economica del Professionista, preso atto che i ricavi della Società per il 2023 ammontano a oltre 7 milioni di euro²⁰. Si considera, altresì, il fatto che il *credit card surcharge* addebitato ai consumatori che hanno effettuato acquisti *online* sul Sito nel periodo 2021-2023, con carta di credito/debito o tramite PayPal, è stato complessivamente pari a [5.000- 50.000] euro al netto dell'IVA²¹; ii) della natura della violazione che si presta a pregiudicare l'obiettivo unionale di realizzare un sistema unico di pagamenti privo di discriminazioni tra strumenti; iii) della diffusione della condotta e, in particolare, del fatto che l'impresa opera nel settore della componentistica per autoveicoli anche attraverso il sito *web* e, dunque, promuove e consente l'acquisto dei propri prodotti tramite un mezzo suscettibile di raggiungere potenzialmente un numero considerevole di consumatori.

¹⁹ Cfr. l'articolo 2, comma 3, lettera d), del D.Lgs. n. 281/2017, che modifica il comma 4 dell'articolo 3 del D.Lgs. n. 11/2010 disponendo che "Il beneficiario non può applicare a carico del pagatore spese relative all'utilizzo di strumenti di pagamento".

²⁰ Cfr. bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

²¹ Cfr. doc. n. 5.

26. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, risulta che la condotta è stata posta in essere “*a partire dal 2021*” e si è conclusa il 4 aprile 2024.

27. Sulla base di tali elementi e al fine di assicurare alla sanzione efficacia deterrente, si ritiene di determinare l’importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Saglietti S.r.l. nella misura pari a 40.000 € (quarantamila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la condotta in esame consistente nella previsione e applicazione di costi per l’uso di determinati strumenti di pagamento, risulta in violazione dell’articolo 62 del Codice del consumo;

DELIBERA

a) che la condotta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Saglietti S.r.l., in qualità di proprietaria del sito *e-commerce* <https://raptor4x4.it/>, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una condotta in violazione dell’articolo 62 del Codice del consumo e ne vieta la reiterazione;

b) di irrogare a Saglietti S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 40.000 €(quarantamila euro).

La sanzioni amministrativa irrogata dovrà essere pagata 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'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/1981, 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'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 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'articolo 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'articolo 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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli