



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 agosto 2020;

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, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 4 febbraio 2020, n. 28143, con il quale è stata deliberata l’adozione della misura cautelare nei confronti di Pricerus Group, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTA la sospensione *ex lege* dei termini nei procedimenti amministrativi, ai sensi dell’art. 103 del d.l. 17 marzo 2020, n. 18 e dell’art. 37 del d.l. 8 aprile 2020 n. 23;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Pricerus Group (di seguito anche Pricerus, Professionista o Società), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, esercita attività di vendita *online* attraverso la propria piattaforma *e-commerce* www.pricerus.com (di seguito anche Sito).

2. CODICI Onlus, in qualità di associazione dei consumatori segnalante.

II. LE CONDOTTE

3. Il procedimento concerne una serie di condotte poste in essere dal Professionista nell'ambito della commercializzazione di prodotti vari attraverso il sito *web* www.pricerus.com, secondo una particolare modalità di offerta degli stessi, caratterizzata dalla possibile applicazione di sconti rilevanti.

4. In particolare, le condotte poste in essere da Pricerus consistono:

a) nel fornire una rappresentazione incompleta, poco trasparente e non veritiera in merito al meccanismo di vendita proposto ai consumatori, alle reali possibilità di conseguire i beni acquistati *online* al prezzo scontato e ai tempi di consegna indicati; b) nella mancata consegna dei prodotti acquistati *online* e/o nel mancato rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a fronte della risoluzione del contratto e/o dell'esercizio del diritto di recesso.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

5. A partire dal mese di novembre 2018¹ sono pervenute alcune segnalazioni di consumatori, nelle quali venivano evidenziate condotte scorrette poste in essere da Pricerus nella gestione della sua piattaforma di commercio *online*.

6. In relazione alle condotte denunciate e sopra descritte, in data 4 dicembre 2019 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio PS11489 per presunta violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo².

7. 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 dieci giorni dal suo ricevimento, al fine di valutare l'esistenza dei presupposti per la sospensione provvisoria della pratica, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

¹ Cfr. segnalazione prot. n. 0074350 del 6/11/2018.

² Attesa la mancata ricezione di riscontri al tentativo di trasmissione della Comunicazione di avvio al Professionista, operato in data 4 dicembre 2019, prot. 0077610, essendo la società Pricerus Group risultata irreperibile sia all'indirizzo indicato sul proprio sito *web* (Jazmin utca, 1 - 2045 Torokbalint – UNGHERIA) che all'indirizzo di posta elettronica rinvenibile sul medesimo sito (info@pricerus.com), si è proceduto alla pubblicazione di un avviso di avvio di procedimento istruttorio sul Bollettino dell'Autorità Garante n. 3 del 20/01/2020, sulla base di quanto previsto all'art. 19, comma 2, del Regolamento.

8. Con provvedimento del 4 febbraio 2020, n. 28143, l’Autorità, ritenendo sussistenti i presupposti del *fumus boni iuris* e del *periculum in mora*, ha disposto nei confronti di Pricerus Group la sospensione di ogni attività diretta alla vendita, attraverso il sito *internet www.pricerus.com*: a) di beni ad un prezzo particolarmente scontato attraverso il pagamento di una somma a titolo di “prenotazione” del bene e condizionata alla successiva adesione di altri consumatori che avessero effettuato analogo versamento/prenotazione e/o al decorso del c.d. “*periodo di attesa*”; b) di prodotti che, presentati come disponibili e prenotati con versamento del relativo prezzo scontato, non risultavano in realtà pronti per la consegna.

9. In data 13 maggio 2020 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento.

10. In data 11 giugno 2020 è stata trasmessa la richiesta di parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, successivamente pervenuto in data 10 luglio 2020.

11. Il Professionista non è in alcun modo intervenuto nel procedimento. In considerazione della mancata ricezione di riscontri da parte di Pricerus al tentativo di trasmissione della Comunicazione di avvio del procedimento³ e del provvedimento cautelare⁴, essendo la società Pricerus Group risultata irreperibile sia agli indirizzi indicati sul proprio sito *web*⁵, sia all’indirizzo di posta elettronica rinvenibile sul medesimo sito (*info@pricerus.com*), sulla base di quanto previsto all’art. 19, comma 2, del Regolamento, si è proceduto alla pubblicazione sul Bollettino settimanale dell’Autorità di appositi avvisi recanti l’informativa relativa ai predetti atti istruttori⁶, nonché dell’avviso della Comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria⁷.

2) *Le evidenze acquisite*

2). 1) *Il meccanismo di vendita implementato da Pricerus*

12. Il Professionista opera utilizzando la propria piattaforma *web pricerus.com* attraverso la quale promuove una peculiare modalità di acquisto relativa ad un’ampia gamma di prodotti e con l’applicazione di rilevanti sconti rispetto al prezzo di listino.

13. In particolare, la Società prospetta ai consumatori la possibilità di utilizzare il proprio Sito per acquistare prodotti a prezzi estremamente

³ Tale tentativo è stato espletato in data 4 dicembre 2019, prot. n. 0077610.

⁴ Tale tentativo è stato operato in data 7 febbraio 2020, prot. n. 0018050.

⁵ Jazmin utca, 1 - 2045 Torokbalint – UNGHERIA e Boulevard Levsky 59, Sofia – BULGARIA.

⁶ Cfr. Avviso di avvio procedimento istruttorio nel Bollettino del 20 gennaio 2020, n. 3, e Avviso di adozione di provvedimento cautelare nel Bollettino del 23 marzo 2020, n. 12.

⁷ Cfr. Bollettino dell’11 maggio 2020, n. 19.

scontati, presentandosi come *“una piattaforma innovativa di acquisto che sfrutta il tempo non per pagare interessi ad un finanziatore ma per finanziare un processo di acquisto utilizzando gli interessi di un grande gruppo utenti”*. Sulla base di quanto enfaticamente prospettato sul proprio Sito, *“Pricerus (Price Are Us) è una piattaforma e-commerce innovativa che permette agli utenti di risparmiare fino al 70% sull’acquisto di prodotti dai principali store online del web. Con PRICERUS scegli tu che cosa comprare e quanto pagare!”*⁸.

Secondo il meccanismo di funzionamento del processo di vendita adottato dal Professionista e pubblicizzato sul proprio sito *www.pricerus.com*, dove figurano anche le condizioni generali di contratto (*“Termini di Servizio – Termini e condizioni di utilizzo”*), la piattaforma di acquisto Pricerus opera solamente nei confronti dei consumatori registrati e dotati di apposito *account*.

14. La promessa relativa alla possibilità di conseguire un significativo risparmio utilizzando la piattaforma di Pricerus per i propri acquisti troverebbe fondamento, come espressamente esplicitato sul Sito, nella strategia commerciale implementata dal Professionista, esposta ai consumatori con i seguenti toni suggestivi: *“È possibile perché il tempo permette a PRICERUS di fare quello che tu da solo non potresti fare: prima di tutto noi possiamo acquistare grandi quantità di prodotti, in base alle richieste, e fare quindi economie di scala. In secondo luogo, facciamo l’opposto di una banca. Una banca ti presta denaro e tu nel tempo ritorni una somma molto più elevata: si dice appunto che la banca ti chiede gli interessi, ma sono i loro interessi. Noi facciamo l’opposto, sfruttiamo il tempo negli interessi della collettività che acquista tanti prodotti assieme. Più saremo forti assieme e più i venditori vorranno vendere con il nostro sistema. Più siamo e più il prezzo siamo noi”*⁹.

15. Il sistema di acquisto *online* promosso da Pricerus si articola in vari passaggi, sintetizzati nei seguenti suggestivi *claim*: 1) *“aggiungi un prodotto alla lista dei tuoi desideri!”*; 2) *“togli il prezzo che non ti va di pagare!”*; 3) *“moltiplica l’opportunità e condividila!”*; 4) *“solo il tempo ti divide dal tuo prodotto!”*¹⁰. In particolare, la fase iniziale prevede che il consumatore scelga il prodotto da acquistare su un sito terzo di *e-commerce* *“tradizionale”* (all’interno di un gruppo di *web store* che Pricerus ha selezionato). Una volta individuato e scelto il prodotto da acquistare, il consumatore dovrà copiare il *web link* di quel prodotto (così come presente sul sito di *E-commerce* originario) riprendendo la stringa sulla barra di digitazione e incollandola nell’apposito spazio presente sul sito *web pricerus.com*.

⁸ Cfr. Verbale di acquisizione agli atti del 30 ottobre 2019. Si veda anche la *home page* <https://pricerus.com/>

⁹ Si veda la pagina *web* www.pricerus.com/info, ancora in diffusione (cfr. anche Verbale di acquisizione agli atti del 30 ottobre 2019).

¹⁰ Cfr. Verbale di acquisizione agli atti del 30 ottobre 2019 e *home page* del Sito ancora accessibile.

16. Lo stadio successivo prevede che il consumatore proponga la propria offerta, ossia indichi uno sconto sul prezzo di quel prodotto così come appare sul sito di *e-commerce* di partenza. Lo sconto dovrà essere almeno del 20% del valore del prodotto scelto e al massimo del 70%. La fase seguente prevede poi il pagamento, da parte dell'utente registrato, dell'importo scontato: a questo punto dell'*iter* di acquisto il consumatore dovrà solamente attendere che Pricerus concluda l'acquisto per conto del consumatore e che glielo faccia recapitare, dopo un determinato lasso di tempo.

Il descritto processo di acquisto è enfaticamente sintetizzato nel presente *claim* diffuso sul Sito: *“TOGLI IL PREZZO CHE NON TI VA DI PAGARE! Decidi di quanto tagliare il prezzo! Puoi tagliarlo dell’70% e decidere di pagare solo il rimanente 30% (minimo possibile). Meno paghi, più attenderai il tuo prodotto”*¹¹.

17. In altri termini, Pricerus fissa un c.d. “periodo di attesa” che l'acquirente dovrà far passare prima di ottenere la materiale consegna del prodotto acquistato al prezzo scontato proposto dal medesimo consumatore. Tale lasso temporale varia da un minimo di 30 giorni ad un massimo di 155 giorni, in relazione allo sconto proposto dal consumatore, così come indicato nella seguente tabella (in vigore dal 20 febbraio 2019) rinvenibile sul sito *web*¹²:



TABELLA SCONTISTICHE ED ATTESA MINIMA IN GIORNI

MIN	MAX	Attesa minima	SCONTO
0,00 €	99,99 €	30	20,00%
100,00 €	199,99 €	35	22,00%
200,00 €	299,99 €	40	24,00%
300,00 €	399,99 €	45	26,00%
400,00 €	499,99 €	50	28,00%
500,00 €	599,99 €	55	30,00%
600,00 €	699,99 €	60	32,00%
700,00 €	799,99 €	65	34,00%
800,00 €	899,99 €	70	36,00%
900,00 €	999,99 €	75	38,00%
1.000,00 €	1.099,99 €	80	40,00%
1.100,00 €	1.199,99 €	85	42,00%
1.200,00 €	1.299,99 €	90	44,00%
1.300,00 €	1.399,99 €	95	46,00%
1.400,00 €	1.499,99 €	100	48,00%
1.500,00 €	1.599,99 €	105	50,00%
1.600,00 €	1.699,99 €	110	52,00%
1.700,00 €	1.799,99 €	115	54,00%
1.800,00 €	1.899,99 €	120	56,00%
1.900,00 €	1.999,99 €	125	58,00%
2.000,00 €	2.099,99 €	130	60,00%
2.100,00 €	2.199,99 €	135	62,00%
2.200,00 €	2.299,99 €	140	64,00%
2.300,00 €	2.399,99 €	145	66,00%
2.400,00 €	2.499,99 €	150	68,00%
2.500,00 €	oltre	155	70,00%

IN VIGORE DAL 20 FEBBRAIO 2019

¹¹ Cfr. *home page* del Sito *pricerus.com* (Verbale di acquisizione agli atti del 30 ottobre 2019).

¹² Cfr. Verbale di acquisizione agli atti del 30 ottobre 2019.

18. Il tempo di attesa è tuttavia variabile e modificabile¹³. Infatti, ogni offerta proposta sul sito Pricerus dà diritto ad un codice, il c.d. “*referral link*”, che il cliente può condividere con altre persone che vorranno acquistare *online* attraverso la medesima piattaforma: ogni volta che una persona utilizza il sistema Pricerus inserendo il *referral link* di un altro consumatore, quest’ultimo acquisterà dei “crediti”, che potrà utilizzare per ridurre i tempi di attesa (“*moltiplica l’opportunità e condividila!*”). Il cliente Pricerus non è tuttavia obbligato a far iscrivere nuove persone nella piattaforma *online*, trattandosi di una libera scelta del consumatore cui consegue, come detto, la riduzione del tempo di attesa¹⁴.

19. Dalla lettura della disciplina contrattuale contenuta nei “Termini di servizio”, si apprende che “*l’attesa viene calcolata in base all’offerta fatta dall’acquirente. L’attesa minima si attesta a 30 giorni e varia a seconda di fasce di prezzo. Per la fascia di prezzo più bassa ci saranno minimo 30 giorni e così via crescendo in base all’aumentare delle fasce di prezzo stesse*” (art. 2.5); il successivo art. 4.5 specifica che la tempistica indicata “*non deve considerarsi puntuale ma bensì indicativa e comunque non vincolante*”.

20. Solo dalle condizioni di contratto è dato comprendere quali siano le effettive modalità di funzionamento del meccanismo di acquisto implementato attraverso la piattaforma *pricerus.com* e, in particolare, le condizioni che si devono realizzare affinché l’acquirente possa conseguire materialmente il prodotto acquistato.

Una volta terminato il periodo di attesa, Pricerus si riserva un ulteriore tempo indicativo di 15 giorni lavorativi per comunicare all’utente la scelta operata: “*acquisto prodotto e conseguente comunicazione dei dati di spedizione da parte del fornitore, oppure l’invio elettronico di un buono spesa idoneo al fornitore prescelto*”¹⁵. Ciò in quanto, come espressamente indicato nelle condizioni generali di contratto, alla fine del periodo di attesa, “*è pieno diritto e facoltà di PRICERUS di decidere se acquistare il prodotto presso il rivenditore il cui link è stato inserito nel sistema di www.pricerus.com e farlo recapitare all’utente che ha eseguito l’offerta, oppure se fornire all’utente Pricerus un buono acquisto, del valore del prodotto verificato sullo stesso sito utilizzato in fase di offerta*” (art. 7.3).

¹³ Come indicato sulla *home page* del Sito, ancora in diffusione, “*Il tempo di attesa per ricevere il tuo prodotto viene calcolato dal nostro algoritmo in base alla tua spesa e la numero degli utenti che si sono iscritti grazie a te*” (Cfr. anche Verbale di acquisizione agli atti del 30 ottobre 2019).

¹⁴ Più in particolare, per ogni euro versato da un acquirente che dovesse procedere ad un acquisto utilizzando il codice *referral* di un altro consumatore, quest’ultimo otterrà un credito pari a un’ora (ossia, un’ora meno di attesa per aver la consegna del prodotto), col vincolo per cui non si può comunque scendere al di sotto dei 30 giorni minimi di attesa. In quel caso, gli eventuali, ulteriori crediti accumulati potranno essere utilizzati per altri acquisti (Cfr. www.pricerus.com/info e Verbale di acquisizione agli atti del 30 ottobre 2019)

¹⁵ Cfr. Art. 4.5 dei “Termini di servizio”.

21. In sostanza, il prodotto pagato dall'acquirente *online* a prezzo scontato non è nella disponibilità della piattaforma, ma dovrà essere reperito da Pricerus che, in base alle condizioni di contratto, *“si impegna all'acquisto dei prodotti scelti dagli acquirenti ...comunicando, ai fornitori stessi, i dati di spedizione dei prodotti prescelti quando questa situazione sia possibile”*¹⁶.

Peraltro, come accennato, la Società, oltre a riservarsi la facoltà di corrispondere al cliente un *“buono acquisto”* in alternativa al bene scelto dal cliente stesso su un sito terzo, ove non possa fornire *“per qualunque ragione il prodotto o il buono acquisto all'utente”* e quindi non sia in grado di ottemperare alla promessa commerciale fatta, *“sarà assoggettata ad una penale ...”*¹⁷.

22. Infine, è consentito all'acquirente di recedere dal contratto di acquisto del prodotto entro 14 giorni dalla consegna del medesimo; tuttavia, per esercitare il diritto di recesso l'acquirente deve fare riferimento alle clausole e alle modalità previste dal *“Fornitore”* prescelto, inteso come *“il soggetto prestatore dei servizi di vendita di prodotti”*, esterno a Pricerus, scelto dagli utenti in maniera autonoma¹⁸. Per quanto riguarda il diritto di rimborso, sempre in base alle condizioni generali di contratto (art. 14), l'acquirente ha diritto di richiedere la restituzione della somma versata (il prezzo scontato) esclusivamente entro 14 giorni a decorrere dall'effettivo pagamento. Trascorsi 14 giorni, l'acquirente non può più richiedere la somma versata per il prodotto desiderato, ma può utilizzarla per l'acquisto di altri prodotti. In ogni caso, laddove si volesse rinunciare al periodo di attesa, è in qualsiasi momento possibile *“riscattare”* il prodotto completando l'acquisto al prezzo pieno (ossia, al prezzo indicato dal *web store* di partenza)¹⁹.

2). II) Le segnalazioni ricevute

23. Dalla documentazione acquisita agli atti del procedimento è emerso che

¹⁶ Cfr. La *“Premessa”* dei *“Termini di servizio- Termini e condizioni di utilizzo”*, reperibili alla pagina *web* www.pricerus.com/terms attualmente accessibile (cfr. anche Verbale di acquisizione agli atti del 30 ottobre 2019).

¹⁷ Cfr. Art.7.3 dei *“Termini di servizio”* (acquisiti agli atti del procedimento con verbale del 30 ottobre 2019 e ancora reperibili *online* sul Sito alla pagina *web* <https://pricerus.com/terms>). Ai sensi di tale norma: *“Qualora PRICERUS non fosse in grado, per qualunque ragione, a fornire il prodotto o il buono acquisto all'utente, sarà assoggettata ad una penale che corrisponde allo stesso importo relativo al buono acquisto ...”*, vale a dire di importo pari al *“valore del prodotto verificato sullo stesso sito utilizzato in fase di offerta”*; il successivo art.7.4 prevede che *“L'importo della penale verrà in ogni caso fornito all'utente attraverso il proprio Portafoglio Acquisti interno al sito www.pricerus.com dal quale l'utente stesso potrà, seguendo le opportune istruzioni, trasformare in disponibilità bancarie in seguito alla comunicazione e alla compilazione di tutti i dati necessari per poter effettuare un bonifico da parte di Pricerus”*. Si veda anche l'art. 4.5, in base al quale *“... la penale verrà elargita sul portafoglio acquisti di Pricerus e resa quindi disponibile per un eventuale rimborso bancario a favore dell'utente che ne faccia esplicita richiesta”*.

¹⁸ Cfr. Artt. 13.2 e 1.3 dei citati *“Termini di servizio”*.

¹⁹ Così nella *home page* del Sito, nella parte *“solo il tempo ti divide dal tuo prodotto”*.

il Professionista non ha adempiuto agli impegni assunti nei confronti dei consumatori nell'ambito del processo di vendita sopra descritto, talora non consegnando il prodotto acquistato al prezzo scontato ovvero, successivamente alle istanze di recesso avanzate dai consumatori, opponendo ingiustificati ostacoli al legittimo esercizio dei loro diritti contrattuali di recesso e di rimborso²⁰. Di seguito si riporta, in sintesi e a titolo esemplificativo, il contenuto di alcune delle denunce pervenute.

24. Secondo la testimonianza di un segnalante, a distanza di cinque mesi dall'acquisto effettuato sulla piattaforma *pricerus.com*, dopo la scadenza del periodo di attesa, il Professionista non aveva ancora provveduto alla materiale consegna del prodotto acquistato²¹.

Un altro consumatore, oltre a segnalare la mancata consegna alla data del 3 luglio 2019 dei prodotti acquistati sul Sito di Pricerus mesi prima (nel periodo che va da ottobre 2018 a marzo 2019), ha lamentato anche l'omesso rimborso, *“nonostante le molteplici richieste”*, dell'importo già versato (quasi 700€ nel caso di specie), sebbene il Sito in esame preveda, in caso di indisponibilità del bene, la corresponsione all'acquirente dell'importo già versato. Peraltro, in replica all'ultima sollecitazione inviata al Professionista, questi avrebbe risposto che *“nulla era dovuto”*, chiudendo contestualmente l'*account* del segnalante, che ritiene essere stato vittima di *“una truffa mediante sistema Ponzi”*²².

25. In base alla segnalazione di un altro consumatore, che ha acquistato *online*, in data 12 febbraio 2019, uno *smartphone* con lo sconto del 70% (sul prezzo offerto dal sito *E-Commerce* di partenza), il Professionista, dopo un periodo di attesa di oltre due mesi, non essendo riuscito ad effettuare la consegna del prodotto acquistato, ha provveduto a versare, in data 27 aprile 2019, nel c.d. *wallet* dell'acquirente la prevista penale. Tuttavia, dopo altri tre mesi circa (17 luglio 2019), il segnalante non ha avuto la possibilità di prelevare l'importo della penale sul proprio conto corrente, sebbene *“come da regolamento, dovrebbe avvenire in massimo 30 giorni lavorativi”*²³.

26. Ulteriori segnalazioni attestano il mancato rispetto da parte del Professionista delle obbligazioni assunte nei confronti dei consumatori in termini di consegna del prodotto acquistato o, in alternativa, di versamento della prevista penale. In un caso, a detta del consumatore, il Professionista, *“dopo oltre 200 giorni lavorativi”* da quando ha *“incassato i miei soldi per l'acquisto di prodotti a prezzo scontato”*²⁴, non ha consegnato il bene, né

²⁰ Si veda, tra le altre, la segnalazione inviata dalla CONSOB, prot. n. 81145 del 19/12/2019.

²¹ Cfr. Segnalazione prot. n. 0029052 del 8/4/2019.

²² Cfr. Segnalazione prot. n. 0046370 del 3/7/2019.

²³ Cfr. Segnalazione prot. n. 0049807 del 17/7/2019.

²⁴ Cfr. Segnalazione prot. n. 0060342 del 16/9/2019.

effettuato alcun rimborso. Analoga sorte è stata riferita da un altro acquirente che, una volta scaduto il periodo di attesa, essendo trascorsi ben sei mesi dall'acquisto *online* e, a fronte di esplicita rassicurazione scritta del Professionista in ordine all'imminente pagamento della penale per non aver fornito in bene, non ha ricevuto né il prodotto, né la restituzione degli importi versati al momento dell'ordine *online*²⁵.

27. Da una recente segnalazione risulta confermata la condotta del Professionista consistente nel mancato adempimento di quanto previsto nelle condizioni di acquisto diffuse sulla propria piattaforma *online*. Nello specifico, un acquirente, a seguito del pagamento del prezzo scontato effettuato a mezzo bonifico in data 6 febbraio 2019, non ha ottenuto la consegna del prodotto richiesto entro il c.d. periodo di attesa, né ha ricevuto il versamento di un importo pari al prezzo non scontato del prodotto nel *wallet* virtuale, in quanto Pricerus non ha effettuato il bonifico degli importi c.d. penali. Pertanto, alla data del 29 aprile 2020, “quanto versato inizialmente non è stato nemmeno restituito”; peraltro, a fronte delle richieste inoltrate dal segnalante, Pricerus “*successivamente non ha più fornito alcuna risposta*”²⁶.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

28. A seguito della comunicazione di avvio il Professionista non ha in alcun modo partecipato al procedimento, non ha trasmesso scritti difensivi, non ha fornito le informazioni richieste, né i dati relativi ai risultati economici, che non risultano disponibili nemmeno presso fonti ufficiali.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

29. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo *internet*, in data 11 giugno 2020, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

30. Con delibera n. 289/20/CONS pervenuta in data 10 luglio 2020, la suddetta Autorità 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

²⁵ Cfr. Segnalazione prot. n. 0061083 del 19/9/2019.

²⁶ Cfr. Segnalazione prot. n. 0018603 del 10/02/2020, integrata con successive comunicazioni prot. n. 0034773 e n. 0035608, rispettivamente del 24 e 29 aprile 2020.

ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

31. In particolare, la suddetta Autorità, considerato che “*con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nel sito del professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, 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.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

32. L'istruttoria in esame riguarda il settore dell'*e-commerce* e, in particolare, la commercializzazione *on-line* di prodotti mediante l'adozione di schemi di vendita peculiari e articolati, che si discostano dalle ordinarie modalità di offerta di beni su *internet*.

33. 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 in seguito alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

34. Sotto questo profilo si deve evidenziare che il Professionista ha adottato una struttura 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 Pricerus Group si pone esso stesso come organizzatore dell'intero processo di acquisto.

35. In base al meccanismo di vendita implementato dal Professionista, l'acquirente è chiamato ad utilizzare la piattaforma Pricerus per effettuare gli acquisti di suo interesse a prezzi estremamente scontati, scegliendo autonomamente il prodotto da acquistare su un sito terzo di *e-commerce* “tradizionale”, ricompreso in un gruppo di *web store* selezionato dal Professionista, e poi indicando uno sconto – tra il 20% e il 70% del valore del prodotto – sul prezzo di partenza del prodotto come indicato sul sito, sconto che varia in relazione al tempo che il consumatore è disposto ad attendere per

la consegna. La fase seguente prevede poi il pagamento, da parte dell'utente, dell'importo scontato e, successivamente, il mero decorso del periodo di attesa fissato da Pricerus, condizione essenziale perché si possa realizzare in concreto la consegna del prodotto.

36. Nel caso di specie, il Professionista, a fronte del complesso *iter* proposto 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; (ii) i termini e le condizioni del meccanismo commerciale proposto, con specifico riguardo ai tempi di consegna indicati; (iii) la natura effettiva degli impegni che il consumatore assume, nonché, infine, (iv) le reali possibilità di conseguire i beni prenotati.

37. 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 *online* attraverso la piattaforma *pricerus.com*, che altrimenti non avrebbe preso.

38. In particolare, risulta gravemente decettiva la modalità di prospettazione del prezzo "scontato" utilizzata dal Professionista, in quanto quello che viene presentato come prezzo di acquisto in realtà si riferisce solo a una forma di prenotazione del prodotto di interesse, atteso che in realtà il bene non risulta nella disponibilità del Professionista, costituendo un rilevante elemento di persuasione verso il consumatore e realizzando il c.d. "effetto aggancio". Il profilo di ingannevolezza risiede, quindi, nella circostanza che non si tratta della vendita di prodotti immediatamente disponibili a un prezzo scontato, ma piuttosto dell'ingresso in un particolare meccanismo di acquisto, connotato dall'esistenza di un "gruppo di acquisto", nel quale sono inseriti i consumatori che partecipano alla piattaforma *pricerus.com* e che aderiscono alle relative offerte, ma che non hanno adeguata contezza delle peculiari condizioni e vincoli cui si sottopongono.

39. Più nello specifico, il consumatore, decettivamente attratto dal rilevante sconto (fino al 70%) prospettato dal Professionista, è indotto a versare immediatamente, al momento dell'ordine *online*, l'importo scontato per poter acquistare il bene prescelto e deve poi aspettare il trascorrere di un determinato e imprecisato lasso di tempo (non inferiore a 30 giorni), senza essere adeguatamente informato del fatto che il Professionista si riserva la facoltà di decidere se acquistare il prodotto e farlo recapitare all'utente, oppure fornire un buono di acquisto di pari valore.

40. L'acquisto del bene da parte del consumatore che ha aderito alla piattaforma *pricerus.com* è dunque condizionato al decorso di un lasso temporale definito come "periodo di attesa", che dovrebbe essere sfruttato da Pricerus, in base a quanto enfaticamente prospettato nei propri messaggi

promozionali, per “*fare quello che tu da solo non potresti fare*”, vale a dire innanzitutto “*acquistare grandi quantità di prodotti, in base alle richieste, e fare quindi economie di scala*” e in secondo luogo “*...Più saremo forti assieme e più i venditori vorranno vendere con il nostro sistema. Più siamo e più il prezzo siamo noi*”.

41. Nella realtà, infatti, la promessa di ottenere prodotti a prezzi scontati è in concreto subordinata alla realizzazione di indefinite condizioni connesse al decorso del tempo, agli acquisti effettuati da altri utenti partecipanti alla piattaforma e all’ingresso di ulteriori venditori nel sistema Pricerus, risultando alla fine rimessa alla discrezionalità del Professionista che si riserva la piena facoltà di scegliere se acquistare il bene e farlo recapitare al consumatore, oppure consegnare un buono d’acquisto. In ultima analisi, il consumatore è ingannato in merito alle modalità di funzionamento del processo di acquisto sulla piattaforma *pricerus.com*, alla tempistica di ottenimento dei prodotti acquistati e alla possibilità che poi avvenga realmente la materiale consegna dei beni ordinati al prezzo scontato.

Alla luce di quanto sopra esposto, emerge la natura chiaramente ingannevole della condotta posta in essere da Pricerus, in grado di indurre i consumatori ad utilizzare la piattaforma *pricerus.com* sulla base di una prospettazione decettiva.

42. All’ingannevole prospettazione della vendita a prezzi notevolmente scontati di prodotti si aggiungono, sulla base delle risultanze istruttorie, profili di aggressività delle condotte poste in essere da Pricerus nell’ambito del sistema di vendita promosso e realizzato attraverso la propria piattaforma, con specifico riguardo al mancato rispetto dei diritti contrattuali dei consumatori, e, in particolare, di recesso e rimborso, stante la mancata consegna dei prodotti acquistati *online*, nonostante il decorso di un significativo lasso di tempo, nonché l’omessa restituzione ai medesimi consumatori delle somme versate al momento dell’ordine di acquisto *online* dei beni a prezzo scontato a seguito della risoluzione o del recesso dal contratto.

43. Tali comportamenti sono suscettibili di costituire ingiustificati ostacoli all’esercizio del diritto di recesso/risoluzione del contratto, nonché di rimborso da parte dei consumatori che hanno aderito all’offerta di acquisto sul sito *pricerus.com*, hanno effettuato il pagamento del prezzo scontato e sono rimasti anche per molti mesi in attesa di ricevere la consegna del bene ordinato, mai avvenuta, vedendosi preclusa ogni possibilità di fatto di uscire dal sistema.

44. Alla luce di quanto fin qui esposto, la pratica commerciale in esame, posta in essere da Pricerus in relazione alla vendita *online* di diversi prodotti, consistente nel prospettare con modalità decettive la possibilità di acquistare

beni a prezzi estremamente scontati, omettendo di chiarire le condizioni alle quali è subordinata la consegna dei beni, e nell'ostacolare il diritto di rimborso e di recesso/risoluzione del contratto da parte dei consumatori, risulta scorretta ai sensi degli articoli 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a indurre in errore i consumatori e ad esercitare su di essi un indebito condizionamento, limitandone la libertà di scelta e di comportamento e inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso, in merito all'acquisto *online* sulla piattaforma *pricerus.com* dei prodotti di loro interesse e all'eventuale successivo riscatto a prezzo pieno dei prodotti prenotati.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

45. 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.

46. 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.

47. Riguardo alla gravità della violazione si tiene conto nella fattispecie in esame dell'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori e delle specificità del settore dell'*e-commerce*, che pone il consumatore 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* del professionista, strumento suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori.

48. Per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la pratica commerciale in esame è stata posta in essere a decorrere almeno dal mese di ottobre 2018²⁷ e non risulta cessata, essendo il sito ancora attivo secondo le modalità sopra illustrate.

49. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Pricerus Group nella misura di 200.000 €(duecentomila euro).

²⁷ Cfr. segnalazione prot. n. 0046370 del 3/7/2019.

RITENUTO, pertanto, alla luce del parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale scorretta posta in essere da Pricerus Group costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione degli artt. 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a presentare in maniera fuorviante la possibilità di acquistare prodotti a prezzi scontati nonché a condizionare indebitamente il consumatore medio in ordine all’esercizio di diritti contrattuali;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale scorretta descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Pricerus Group costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo e ne vieta la diffusione o reiterazione;
- b) di irrogare alla società Pricerus Group una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 €(duecentomila euro);
- c) 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 al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore dell’Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

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
Roberto Rustichelli