



AVVOCATI PER L'IMPRESA

GLI INTERVENTI DELL'AGCM SUI CONTRATTI DI E-COMMERCE

9 novembre 2022

Avv. Bianca Bonini

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Art. 18 ss. Direttiva 2005/29/CE – Codice del Consumo

Art. 20 «Divieto delle pratiche commerciali scorrette»

«1. Le pratiche commerciali scorrette sono vietate.

2. Una pratica commerciale è scorretta se è contraria alla diligenza professionale, ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta o del membro medio di un gruppo qualora la pratica commerciale sia diretta a un determinato gruppo di consumatori. (..)

4. In particolare, sono scorrette le pratiche commerciali:

a) ingannevoli di cui agli articoli 21, 22 e 23 o

b) aggressive di cui agli articoli 24, 25 e 26.

5. Gli articoli 23 e 26 riportano l'elenco delle pratiche commerciali, rispettivamente ingannevoli e aggressive, considerate in ogni caso scorrette.»

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Art. 18 ss. Direttiva 2005/29/CE – Codice del Consumo

Art. 27 «Tutela amministrativa e giurisdizionale» (in vigore dal 1/2/2022)

«1. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato, di seguito denominata "Autorità", esercita le attribuzioni disciplinate dal presente articolo anche quale autorità competente per l'applicazione del regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori (...)

2. L'Autorità, d'ufficio o su istanza di ogni soggetto o organizzazione che ne abbia interesse, inibisce la continuazione delle pratiche commerciali scorrette e ne elimina gli effetti. A tale fine, l'Autorità si avvale dei poteri investigativi ed esecutivi di cui al citato regolamento (UE) 2017/2394 anche in relazione alle infrazioni non transfrontaliere. Per lo svolgimento dei compiti di cui al comma 1 l'Autorità può avvalersi della Guardia di finanza che agisce con i poteri ad essa attribuiti per l'accertamento dell'imposta sul valore aggiunto e dell'imposta sui redditi. L'intervento dell'Autorità è indipendente dalla circostanza che i consumatori interessati si trovino nel territorio dello Stato membro in cui è stabilito il professionista o in un altro Stato membro.

«3. L'Autorità può disporre, con provvedimento motivato, la sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette, laddove sussiste particolare urgenza. In ogni caso, comunica l'apertura dell'istruttoria al professionista e, se il committente non è conosciuto, può richiedere al proprietario del mezzo che ha diffuso la pratica commerciale ogni informazione idonea ad identificarlo. L'Autorità può, altresì, richiedere a imprese, enti o persone che ne siano in possesso le informazioni ed i documenti rilevanti al fine dell'accertamento dell'infrazione. (...)

3bis. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato, in conformità a quanto disposto dall'articolo 9 del regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, può ordinare, anche in via cautelare, ai fornitori di servizi di connettività alle reti internet, ai gestori di altre reti telematiche o di telecomunicazione nonché agli operatori che in relazione ad esse forniscono servizi telematici o di telecomunicazione la rimozione di iniziative o attività destinate ai consumatori italiani e diffuse attraverso le reti telematiche o di tele-comunicazione che integrano gli estremi di una pratica commerciale scorretta. I destinatari dei predetti ordini, disposti ai sensi del primo periodo, hanno l'obbligo di inibire l'utilizzazione delle reti delle quali sono gestori o in relazione alle quali forniscono servizi, al fine di evitare la pro-trazione di attività pregiudizievoli per i consumatori e poste in essere in violazione del presente codice. In caso di inottemperanza, senza giustificato motivo, a quanto disposto dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato ai sensi del primo periodo del presente comma, l'Autorità stessa può applicare una sanzione amministrativa fino a 5.000.000 di euro. (...)

5. L'Autorità può disporre che il professionista fornisca prove sull'esattezza dei dati di fatto connessi alla pratica commerciale se, tenuto conto dei diritti o degli interessi legittimi del professionista e di qualsiasi altra parte nel procedimento, tale esigenza risulti giustificata, date le circostanze del caso specifico. Se tale prova è omessa o viene ritenuta insufficiente, i dati di fatto sono considerati inesatti. Incombe, in ogni caso, al professionista l'onere di provare, con allegazioni fattuali, che egli non poteva ragionevolmente prevedere l'impatto della pratica commerciale sui consumatori, ai sensi dell'articolo 20, comma 3. (...)

7. Ad eccezione dei casi di manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale, l'Autorità può ottenere dal professionista responsabile l'assunzione dell'impegno di porre fine all'infrazione, cessando la diffusione della stessa o modificandola in modo da eliminare i profili di illegittimità. L'Autorità può disporre la pubblicazione della dichiarazione dell'impegno in questione a cura e spese del professionista. In tali ipotesi, l'Autorità, valutata l'idoneità di tali impegni, può renderli obbligatori per il professionista e definire il procedimento senza procedere all'accertamento dell'infrazione.

8. L'Autorità, se ritiene la pratica commerciale scorretta, vieta la diffusione, qualora non ancora portata a conoscenza del pubblico, o la continuazione, qualora la pratica sia già iniziata. Con il medesimo provvedimento può essere disposta, a cura e spese del professionista, la pubblicazione della delibera, anche per estratto, ovvero di un'apposita dichiarazione rettificativa, in modo da impedire che le pratiche commerciali scorrette continuino a produrre effetti.

9. Con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone inoltre l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000,00 euro a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione. Nel caso di pratiche commerciali scorrette ai sensi dell'articolo 21, commi 3 e 4, la sanzione non può essere inferiore a 50.000,00 euro.

11. L'Autorità garante della concorrenza e del mercato, con proprio regolamento, disciplina la procedura istruttoria, in modo da garantire il contraddittorio, la piena cognizione degli atti e la verbalizzazione.

12. In caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza e a quelli inibitori o di rimozione degli effetti di cui ai commi 3, 8 e 10 ed in caso di mancato rispetto degli impegni assunti ai sensi del comma 7, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività d'impresa per un periodo non superiore a trenta giorni

13. Per le sanzioni amministrative pecuniarie conseguenti alle violazioni del presente decreto si osservano, in quanto applicabili, le disposizioni contenute nel capo I, sezione I, e negli articoli 26, 27, 28 e 29 della legge 24 novembre 1981, n. 689, e successive modificazioni. Il pagamento delle sanzioni amministrative di cui al presente articolo deve essere effettuato entro trenta giorni dalla notifica del provvedimento dell'Autorità.

14. Ove la pratica commerciale sia stata assentita con provvedimento amministrativo, preordinato anche alla verifica del carattere non scorretto della stessa, la tutela dei soggetti e delle organizzazioni che vi abbiano interesse, è esperibile in via giurisdizionale con ricorso al giudice amministrativo avverso il predetto provvedimento.(...)»

L'AGCM pone molta attenzione al settore dell'e-commerce in quanto trattasi di un comparto in forte crescita e caratterizzato da una concorrenza molto accesa, nel quale la spersonalizzazione del rapporto d'acquisto indebolisce di fatto il consumatore/acquirente e lo pone in una posizione di inevitabilmente asimmetria informativa rispetto al professionista.



Segnala online

<https://www.agcm.it/servizi/segnala-on-line>

L'Autorità può accertare e bloccare, di propria iniziativa o su segnalazione dei soggetti interessati, le pratiche commerciali scorrette e le pubblicità ingannevoli e comparative illecite. Ai segnalanti non sono richieste particolari formalità, versamenti a favore dell'Antitrust o l'assistenza di un avvocato. I consumatori che intendono segnalare una pratica commerciale scorretta o una pubblicità ingannevole possono farlo:

- tramite posta ordinaria inviando la segnalazione a *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Piazza Giuseppe Verdi 6/A - 00198 Roma*;
- inviando la segnalazione scritta alla casella protocollo.agcm@pec.agcm.it;
- compilando e inviando *on line* il modulo cui si accede tramite il link **segnala on line**.

Queste modalità di segnalazione sono valide anche per le imprese, le società o i liberi professionisti relativamente ai messaggi pubblicitari ingannevoli o che contengono comparazioni illecite sulla vendita di beni o servizi.

Per consentire all'Autorità di svolgere al meglio il proprio compito di tutela è importante che i segnalanti siano il più possibile precisi e dettagliati nel descrivere i fatti e forniscano, se disponibili, copia dei documenti o dei messaggi per i quali si chiede l'intervento.

I formulari cui si accede tramite **modello di segnalazione** (compilabile e stampabile) e **segnala on line** sono utili al segnalante per descrivere i fatti che possono essere di interesse per l'Antitrust in base alle competenze attribuitele dal Codice del Consumo e dal decreto legislativo n. 145 del 2007 sulla pubblicità ingannevole e comparativa.

Tutte le informazioni richieste nel modulo di segnalazione sono importanti per l'Autorità ai fini dell'accertamento dei fatti segnalati.

L'indirizzo e gli altri recapiti indicati nella richiesta di intervento consentono all'Antitrust di ricontattare l'interessato per avere le ulteriori informazioni che potrebbero rendersi necessarie.

Si informa che, in applicazione del nuovo Regolamento di procedura, dopo l'inoltro di una segnalazione all'Autorità, non seguirà ulteriore comunicazione da parte degli Uffici, se non nella circostanza di un eventuale avvio di istruttoria.

In caso di mancato avvio dell'istruttoria nel termine di 180 giorni dal ricevimento della segnalazione, quest'ultima si intende definita con un'archiviazione o un non luogo a provvedere.

PRIVATE ENFORCEMENT

I consumatori possono anche decidere di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria con una azione individuale o collettiva per ottenere l'annullamento del contratto e/o il risarcimento del danno derivante da una pratica commerciale scorretta.

Casi giurisprudenziali

PRATICHE COMMERCIALI PIU' FREQUENTEMENTE SANZIONATE

- **INFORMAZIONI SU DISPONIBILITA' PRODOTTI, PREZZI e TEMPI DI CONSEGNA**

- **CONSEGNA DEI PRODOTTI**

mancata o ritardata consegna / mancata informativa sullo stato effettivo e sugli sviluppi degli ordini

- **DIRITTO DI RECESSO**

mancato o ritardato rimborso del prezzo versato / ingiustificati ostacoli al diritto di recesso e di rimborso

- **ASSISTENZA POST VENDITA**

TIGER SHOP – AGCM N. 30058 DEL 1/3/2022

Illiceità dei comportamenti nell'ambito della vendita online mediante il sito «tigershop.it». In particolare, le condotte ascritte al professionista integrano due distinte violazioni del Codice del Consumo:

- A. *pratica commerciale scorretta relativa alla diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti online, con specifico riferimento alla disponibilità ed ai tempi di consegna dei beni, nonché relativa all'adozione di modalità scorrette del processo di vendita online (violazione articoli 20, 21, 22, 24 e 25 Codice del Consumo);*
- B. *pratica commerciale scorretta relativa alla mancata consegna dei prodotti venduti online, all'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita e all'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e rimborso dei consumatori (violazione articoli 20, 22, 24 e 25 Codice del Consumo).*

La prima pratica (A) afferisce al momento dell'offerta di prodotti sul sito Internet (fase precontrattuale) e alla conclusione del contratto di acquisto online; la seconda pratica (B) riguarda la fase successiva all'acquisto, attinente all'esecuzione dell'obbligazione principale relativa alla consegna dei prodotti nei termini previsti e alla complessiva assistenza assicurata anche ai fini dell'esercizio dei diritti dei consumatori.

Pratica A) L'ingannevolezza delle informazioni sulle caratteristiche dell'offerta e la scorrettezza del processo di vendita online

Le informazioni sulla disponibilità dei prodotti e sui tempi di consegna

Tiger ha fornito informazioni non attendibili in merito alla disponibilità dei prodotti in quanto prospettava di acquistare online dei prodotti che non erano però fisicamente presenti nei magazzini o risultavano esauriti o in fasi di riassortimento dello stock.

Quanto ai tempi di consegna, sono stati riscontrati ritardi rispetto alle tempistiche prospettate sul sito e nelle mail di conferma (anche di diversi mesi) nonché mancate consegne. I consumatori sono stati indotti e/o costretti a chiedere il recesso/annullamento dell'ordine e il conseguente rimborso dell'importo versato al momento dell'ordine online.

Criticità nel processo di vendita online

Immediato addebito del prezzo dei prodotti acquistati al momento dell'ordine e quindi in un momento antecedente rispetto all'effettiva evasione dell'ordine, ossia della consegna materiale del prodotto al corriere, e dunque a prescindere da un'effettiva verifica circa la disponibilità della merce.

A fronte di ciò il Professionista ha proceduto autonomamente alla cancellazione unilaterale degli ordini per indisponibilità dei prodotti e/o ha proposto ai consumatori prodotti alternativi o ancora coupon o infine li ha indotti a esercitare il recesso e richiedere il rimborso del corrispettivo pagato. Tutto ciò con conseguente congelamento, anche per periodi significativi, di importi spesso di rilevante entità data la natura dei beni venduti.

Pratica B) Modalità illecite di gestione della fase successiva all'acquisto online

La mancata o ritardata consegna dei prodotti venduti online e l'omessa informazione sullo stato della spedizione

Mancato rispetto dei termini di consegna prospettati sul sito e nelle mail di conferma ordine, in alcuni casi anche diversi mesi di ritardo, ovvero omessa consegna.

Carenze gestionali ed informative sullo stato degli ordini nella fase successiva all'acquisto online, in relazione al tracking delle spedizioni ed alla complessiva attività di gestione degli ordini. Lo stesso Professionista ha dichiarato di non svolgere alcuna attività di verifica dell'iter di spedizione del prodotto dopo la presa in carico del corriere considerato «l'unico responsabile della consegna», con l'inevitabile conseguenza di non poter garantire il relativo tracciamento ai consumatori e di venire a conoscenza di eventuali problemi relativi all'ordine solo nel momento in cui riceve reclami da parte dei clienti.

Gli ostacoli ai diritti di recesso e rimborso dei consumatori e l'inadeguatezza del servizio di assistenza post-vendita

Condotte dilatorie e ostruzionistiche volte a impedire/ostacolare l'esercizio del diritto di recesso e di rimborso da parte dei consumatori. In particolare, la strategia consisteva nel ritardare/omettere la restituzione del corrispettivo versato per l'acquisto a seguito della mancata consegna e dell'annullamento dell'ordine, anche attraverso l'invio di comunicazioni rassicuranti o dal contenuto vago e generico in risposta alle richieste di informazioni e alle istanze di recesso/rimborso dei consumatori (es. «problema tecnico», «la pratica di rimborso è in corso», «inoltrato i dati al reparto rimborsi», ecc.).

Difficoltà di contatto del Professionista ai fini dell'assistenza post-vendita: l'unica opzione era la conversazione online tramite "chat di WhatsApp", che si è rivelata del tutto idonea (almeno anche un servizio telefonico a tariffa base).

→ Segnalazione consumatore a cui è stato bloccato il numero o anche cancellato account.

Sanzioni determinate tenuto conto di

- Rilevante dimensione economica del Professionista;
- Specialità del settore e-commerce che pone il consumatore in una posizione di asimmetria informativa rispetto ai venditori online;
- Il mezzo impiegato per veicolare le offerte commerciali, ossia il sito Internet, che è suscettibile di raggiungere rapidamente un elevatissimo numero di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale;
- Il numero elevato di consumatori coinvolti;
- L'atteggiamento tenuto nel corso del procedimento da Tiger che, senza fornire alcuna comunicazione, ha sospeso il sito «tigershop.it» ed ha attivato il sito «tigershop.com».

Pratica A)
400.000 Euro con aggravante della
recidiva



500.000 Euro

Pratica B)
400.000 Euro con aggravante della
recidiva



500.000 Euro

COMUNICATI STAMPA

Sospese promozione e vendita sul sito tigershop.it di mascherine difformi da quelle pubblicizzate e non disponibili per la consegna entro i tempi indicati – 10 aprile 2020

<https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2020/4/PS11736-PS11732-PS11734>

Sanzione complessiva di oltre 500mila euro a tre operatori e-commerce per pratiche commerciali scorrette – 23 ottobre 2019

<https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2019/10/Sanzione-complessiva-di-oltre-500mila-euro-a-tre-operatori-e-commerce-per-pratiche-commerciali-scorrette>

Vendite online, sospesa l'attività di commercializzazione di prodotti non disponibili da parte di due siti – 20 giugno 2019

<https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2019/6/Vendite-online-sospesa-l-attivita-di-commercializzazione-i-prodotti-non-disponibili-da-parte-di-due-siti>

FLUX S.A.S. - AGCM N. 30030 DEL 15/2/2022 e N. 30230 DEL 5/7/2022

Illiceità dei comportamenti nell'ambito della vendita online mediante il sito «bigprice.it». In particolare, le condotte ascritte al professionista integrano tre distinte violazioni del Codice del Consumo:

- A. pratica commerciale scorretta relativa alla diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti online e sui relativi tempi di consegna, nonché all'adozione di modalità scorrette del processo di vendita online (violazione artt. 20, 21, 22, 24 e 25 Codice del Consumo);
- B. pratica commerciale scorretta relativa alla mancata consegna dei prodotti venduti online, all'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita e all'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e rimborso dei consumatori (violazione artt. 20, 22, 24 e 25 Codice del Consumo);
- C. mancato rispetto degli obblighi informativi precontrattuali nei contratti a distanza, con particolare riguardo al modulo per l'esercizio del diritto di recesso e alla possibilità di avvalersi di un meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso.

L'Autorità ha deliberato di adottare la misura cautelare disponendo la sospensione provvisoria di ogni attività diretta alla promozione e vendita di prodotti non disponibili o comunque non realmente pronti per la consegna entro il termine indicato.

Memoria difensiva con argomentazioni generiche prive di riscontro documentale e quindi non idonee (es. generici riferimenti a cessazione collaborazione lavorativa con il supervisore che tutelava i rapporti con i fornitori, difficoltà di reperimento della merce, ecc.).

Pratica A) L'ingannevolezza delle informazioni sulle caratteristiche dell'offerta e la scorrettezza del processo di vendita online

Le informazioni sulla disponibilità dei prodotti e sui tempi di consegna/evadibilità

Informazioni non attendibili in merito alla disponibilità dei prodotti in quanto prospettava di acquistare online dei prodotti che non erano però fisicamente nella disponibilità del Professionista.

Informazioni imprecise circa i tempi di consegna in quando vi è un riferimento solamente a imprecise tempistiche di «evadibilità» che però non coincidono con la data di consegna a domicilio dei bene e con cui spesso vengono confusi. In ogni caso, le tempistiche di consegna/evadibilità non risultano essere state in molti casi rispettare.

Lg
LG S12ET NSJ/S12ET UA3
Climatizzatore Libero Smart da
12000 btu inverter con
Evadibile in 7/10 gg lavorativi

Questo prodotto è evadibile in circa 5/8 gg lavorativi

I tempi di evasione potrebbe subire dei ritardi a causa delle attuali restrizioni sulla filiera produttiva.

Criticità nel processo di vendita online

Immediato addebito del prezzo dei prodotti acquistati al momento dell'ordine e quindi in un momento antecedente rispetto all'effettiva evasione dell'ordine, ossia della consegna materiale del prodotto al corriere, e dunque a prescindere da un'effettiva verifica circa la disponibilità della merce.

A fronte di ciò il il Professionista ha proceduto autonomamente alla cancellazione unilaterale degli ordini per indisponibilità dei prodotti e/o ha proposto ai consumatori prodotti alternativi o li ha indotti a esercitare il recesso e richiedere il rimborso del corrispettivo pagato. Tutto ciò con conseguente congelamento, anche per periodi significativi, di importi spesso di rilevante entità data la natura dei beni venduti.

Pratica B) Modalità illecite di gestione della fase successiva all'acquisto online

La mancata o ritardata consegna dei prodotti venduti online e l'omessa informazione sullo stato della spedizione

Mancato rispetto dei termini di consegna prospettati sul sito e nelle mail di conferma ordine, in alcuni casi anche diversi mesi di ritardo, ovvero omessa consegna. Il Professionista comunicava dopo l'ordine ad es. che il prodotto non era disponibile, di essere rallentato da problemi logistici dovuti all'emergenza sanitaria o non meglio precisati problemi dei produttori/fornitori (2020-2021: 2.700 mancate consegne (5% del totale degli ordini), 1.600 ritardi superiori a 30 gg e 243 annullamenti unilaterali dell'ordine).

Carenze gestionali ed informative sullo stato degli ordini nella fase successiva all'acquisto online, in relazione al tracking delle spedizioni ed alla complessiva attività di gestione degli ordini. Risposte ai consumatori standardizzate e dilatorie (es. il suo ordine risulta in lavorazione .., il produttore non è in grado di fornire indicazioni sulla data di evasione dell'ordine ..)

Gli ostacoli ai diritti di recesso e rimborso dei consumatori e l'inadeguatezza del servizio di assistenza post-vendita

Condotte dilatorie e ostruzionistiche volte a impedire/ostacolare l'esercizio del diritto di recesso e di rimborso da parte dei consumatori. In particolare, la strategia consisteva nel ritardare/omettere la restituzione del corrispettivo versato per l'acquisto a seguito della mancata consegna e dell'annullamento dell'ordine, attraverso l'invio di comunicazioni rassicuranti o dal contenuto vago e generico in risposta alle richieste di informazioni e alle istanze di recesso/rimborso dei consumatori (es. inoltriamo il sollecito al reparto di competenza, la sua pratica risulta in lavorazione, ecc.).

Difficoltà di contatto del Professionista ai fini dell'assistenza post-vendita: mancanza di riscontri, omessa risposta a telefonate, e-mail e fax ed invio di risposte standard e dilatorie.

Sanzioni determinate tenuto conto di

- Rilevante dimensione economica del Professionista;
- Specialità del settore e-commerce che pone il consumatore in una posizione di asimmetria informativa rispetto ai venditori online;
- Il mezzo impiegato per veicolare le offerte commerciali, ossia il sito Internet, che è suscettibile di raggiungere rapidamente un elevatissimo numero di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale;
- L'entità del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori, in ragione della natura dei beni offerti che hanno un elevato prezzo di acquisto;
- Durata.

Pratica A)



130.00 Euro

Pratica B)



130.00 Euro

Pratica C)



40.00 Euro

BUY&SHARE – 30/4/219

PS10842B_PS11175_PS11211_PS11262_PS11283_PS11261 - Buy&Share: l'Antitrust sanziona, per oltre un milione di euro complessivi, sei operatori ritenendo tale sistema di vendita ingannevole ed aggressivo

COMUNICATO STAMPA

L'Autorità ha concluso sei istruttorie nei confronti di alcuni dei principali operatori attivi nel settore e-commerce attraverso il c.d. *Buy&Share*, accertando plurime violazioni del codice del Consumo. Si tratta, in particolare, dei soggetti titolari dei nomi di dominio *girada.com*, *zuami.it*, *bazaza.it*, *listapro.it*, *shopbuy.it*, *ibalo.it* e *66x100.com*.

Nello specifico, gli operatori, seppure con modalità differenziate, hanno promosso una particolare offerta commerciale nella quale i consumatori sono stati invitati ad "acquistare" prodotti ad un prezzo particolarmente scontato, versando immediatamente il prezzo scontato richiesto, salvo poi dover attendere, per poter conseguire il prodotto, che altri consumatori effettuassero un analogo acquisto. Al fine di ottenere il bene al prezzo scontato, il consumatore doveva inoltre attivarsi per individuare direttamente i nuovi acquirenti, generalmente 2 o 3, ovvero attendere in una specifica lista gestita dal venditore che altri consumatori "acquistassero" il medesimo prodotto.

L'Autorità ha accertato che, in realtà, il pagamento richiesto costituisce una mera prenotazione del bene e non il prezzo scontato di acquisto del bene medesimo. Infatti, solo le prenotazioni e i versamenti effettuati da altri consumatori consentono al primo consumatore di conseguire il bene prescelto al prezzo di prenotazione. Nel caso di attesa nella lista del venditore, inoltre, non vengono resi noti i meccanismi di funzionamento, scorrimento della stessa lista ed i tempi di attesa, aspetti che rendono estremamente aleatorio l'ottenimento e la consegna del bene.

Gli accertamenti istruttori hanno altresì evidenziato che ai consumatori viene impedito l'esercizio di diritti contrattuali, ovvero di essere rimborsati di quanto originariamente versato, di acquisire il prodotto ad un prezzo di mercato e di esercitare il diritto di recesso.

Le violazioni del Codice del Consumo rilevate sono state ritenute gravi in considerazione delle condizioni particolari e aleatorie dell'offerta, in grado di attrarre un numero sempre crescente di prenotazioni e di ingannare un numero crescente di consumatori, nonché condizionare indebitamente coloro che vi hanno aderito.

Bollettino 40/2022 del 07/11/2022

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS12414 - SEO DIGITAL MARKETING

Provvedimento n. 30327

PS11287 - POSTE-BUONI FRUTTIFERI

Provvedimento n. 30346

PS12233 - MEDIAWORLD-SERVIZIO NON RICHiesto

Provvedimento n. 30347

PS12238 - IL RINNOVATO.IT-VENDITE ON LINE PROBLEMI VARI

Provvedimento n. 30348

PS12240 - E-COMMERCE SPECIALIST-HWONLINE/VENDITE ON LINE

Provvedimento n. 30349

PS12286 - FACILE RISTRUTTURARE-PROBLEMI VARI

Provvedimento n. 30350

COMUNICATO STAMPA 1 aprile 2022 - E-commerce, avviate istruttorie sui siti ilrinnovato.it e hwonline.it per pratiche aggressive e ingannevoli

<https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2022/4/PS12119-PS12238-PS12240>

GRAZIE

Corso Re Umberto 44 - 10128 Torino
T 011.50.96.424 - F 011.56.82.354
E bianca.bonini@avvocatiperlimpresa.it
W avvocatiperlimpresa.it