8 febbraio 2016 15:45

ITALIA: www.shoprg.it e www.crazybay.it. Antitrust sospende per pratica commerciale scorretta

1. Sulla base delle segnalazioni pervenute in Autorità, a partire dal mese di novembre 2014, e di alcune informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, l'impresa individuale RG GROUP di Carla Lauretti (di seguito, il professionista) avrebbe posto in essere una pratica commerciale scorretta consistente nell'opporre difficoltà di varia natura ai consumatori, rispetto all'esercizio di taluni diritti contrattuali. Emergerebbe infatti che il professionista, a fronte di un rilevante numero di transazioni concluse, spesso non abbia consegnato i prodotti ordinati sui siti http://www. shoprg.it e http://www.crazybay.it, non abbia dato seguito a numerosi solleciti e richieste, prima di adempimento e poi di rimborso, dei consumatori, i quali raramente sarebbero riusciti ad ottenere l'adempimento dell'obbligazione o il rimborso del prezzo pagato.
2. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 10 dicembre 2015 è stato avviato il procedimento istruttorio PS10170, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, e dell'art. 6 del Regolamento, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 24, 25, lettera d), 49 e 61 del Codice del Consumo.
3. 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 10 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.
4. In data 11 dicembre 2015 sono stati svolti accertamenti ispettivi presso le sedi del professionista.
5. Dai dati acquisiti, risulta che il professionista ha iniziato l'attività di vendita on-line tramite il sito www.shoprg.it nel maggio 2013 e ha ricevuto 4.767 ordini. Rispetto a questi 2.535 consumatori hanno ricevuto la merce richiesta e pagata mentre 1.573 acquirenti hanno richiesto l'annullamento e sono stati rimborsati, 525 ordini sono stati invece annullati per mancato
pagamento da parte del cliente, 61 sono in lavorazione mentre per 73 i clienti hanno chiesto l'annullamento ed il relativo rimborso del pagamento che non è stato effettuato.
6. Per quanto riguarda l'altro sito utilizzato dall'impresa - www.crazybay.it – risulta che questo è attivo dal mese di maggio del 2013 ed ha ricevuto 200 ordini. Rispetto a questi 77 consumatorihanno regolarmente ricevuto la merce richiesta mentre 27 acquirenti hanno richiesto l'annullamento e sono stati rimborsati, 31 ordini sono stati invece annullati per mancato pagamento, 37 sono in lavorazione mentre per 28 i clienti hanno chiesto l'annullamento ed il relativo rimborso del pagamento che non è stato effettuato.
7. Le evidenze ricavate in sede ispettiva hanno pertanto confermato il contenuto delle segnalazioni pervenute in Autorità, ovvero che il professionista propone in vendita, attraverso il propri siti web, alcuni prodotti indicati come disponibili, impegnandosi ad inviarli entro un determinato termine, mentre in realtà procede all'acquisto dei beni solo successivamente all'ordine del consumatore.
8. Dalle segnalazioni risulta che, in molti casi, il professionista giustificava il ritardo nella consegna a generiche difficoltà, offrendo comunque garanzie sulla bontà della consegna dei prodotti ordinati e regolarmente pagati o mostrandosi disponibile alla restituzione del prezzo pagato, salvo poi non ottemperare a quanto promesso circa la consegna e quindi la restituzione di
quanto pagato.
II. MEMORIE DELLE PARTI
9. Il professionista non ha fornito nei termini indicati alcuna informazione né memoria difensiva.
III. VALUTAZIONI
10. Sotto il profilo del fumus boni iuris, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistente prima facie la pratica commerciale descritta, in violazione delle norme del Codice del Consumo.
11. La pratica in questione risulta in contrasto con le disposizioni di cui agli articoli 20, 24 e 25, lettera d), 49 e 61 del Codice del Consumo, in ragione della possibile idoneità delle condotte richiamate a ostacolare ovvero a condizionare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione all'esercizio di diritti contrattuali e/o all'eventuale cessazione del rapporto
contrattuale; nonché in ragione della possibile violazione dei diritti dei consumatori nei contratti.
12. Come emerge dalle segnalazioni e dalle risultanze ispettive, il comportamento del professionista è connotato da una particolare gravità stante il fatto che lo stesso procede alla vendita di prodotti di cui, non solo non ha la disponibilità al momento della transazione, ma che non procede ad ordinare e a spedire ai consumatori in tempi ragionevoli.

13. Il numero di ordini evasi rispetto a quelli ricevuti, nonché l'elevatissimo numero di ordini annullati dai consumatori mette in serio dubbio la natura stessa dell'attività del professionista di commercio on-line.
È evidente che percentuali così alte di ordini annullati (cfr. punti 5 e 6) appaiono significative di un fortissimo deficit organizzativo e gestionale, ben superiore a qualsiasi fisiologica e contingente difficoltà di approvvigionamento, incompatibile con l'offerta ai consumatori di beni di consumo e con le iniziative promozionali che il professionista svolge per accreditarsi presso i consumatori.
14. Corollario di ciò sono le condotte poste in essere nei casi in cui si verifichi un evento diverso dal corretto adempimento. Gli atti evidenziano un numero rilevante di consumatori che si vedono costretti a ricorrere all'annullamento dell'ordine e talvolta non riescono ad essere rimborsati del prezzo versato.
15. Anche sotto tale profilo, risulta l'assoluta incompatibilità delle condotte del professionista in esame con una regolare attività di commercio on-line, in quanto il rimborso delle somme pagate al momento dell'annullamento degli ordini dovrebbe automaticamente ed immediatamente discendere dal mancato rispetto della consegna dei beni ordinati e pagati.
16. Agli atti vi sono innumerevoli evidenze di ritardi, di lungaggini, di risposte standard ed evasive fornite dal professionista ai consumatori per ostacolare l'attività di recupero delle somme illegittimamente trattenute dal professionista.
17. Tali elementi sono evidentemente parte di una chiara strategia del professionista, che continua ad attirare i consumatori con offerte di prodotti a prezzi estremamente convenienti. Essi procedono all'acquisto e al pagamento immediato dei corrispettivi ma successivamente lo stesso professionista, in alcuni casi, non procede a procurarsi i prodotti e trattiene artificiosamente le somme versate prima tergiversando sui ritardi nella spedizione dei prodotti e poi, a fronte dell'annullamento degli ordini, ritardando ed ostacolando la restituzione degli importi.
18. Sotto il profilo del periculum in mora, vale osservare che la condotta sopra descritta è caratterizzata da un elevato grado di offensività in quanto i http://www. shoprg.it e http://www.crazybay.it risultano ancora attivi, come da rilevazioni effettuate il 13 gennaio 2015 e come tale idonei, nelle more del procedimento a raggiungere un elevato numero di consumatori che potrebbero decidere di acquistare i prodotti e procedere al contestuale pagamento del prezzo, senza riuscire a ricevere la merce acquistata e successivamente non poter recuperare gli importi pagati.
19. Alla luce di tutto quanto sopra dell'attualità della condotta e delle evidenze ispettive, i siti internet in esame risultano omissivi e idonei ad indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non prenderebbero, quale quella di effettuare acquisti per prodotti non disponibili, con la conseguenza di pagare un importo per prodotti che vengono raramente consegnati e per i quali risulta particolarmente difficile e complesso il recupero degli importi pagati.
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 la pratica commerciale sopra descritta continui ad essere posta in essere nelle more del procedimento di merito;
DISPONE
ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che il professionista, entro tre giorni dalla comunicazione del presente provvedimento:
a) sospenda ogni attività diretta alla vendita, attraverso i siti internet http://www. shoprg.it e http://www.crazybay.it, di prodotti non disponibili nonché l'addebito anticipato di corrispettivi per prodotti che non risultino in giacenza nei magazzini del professionista o comunque pronti per la consegna;