



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 marzo 2012;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, *Codice del Consumo*);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, *Regolamento*), adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007;

VISTA la direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000, relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno ("*Direttiva sul commercio elettronico*");

VISTO il Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, recante "*Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno*";

VISTO il Decreto Legislativo 19 marzo 2001, n. 68 "*Adeguamento dei compiti del Corpo della Guardia di Finanza a norma dell'art. 4 legge 31 marzo 2000, n. 78*";

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS7677 del 27 gennaio 2012, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in

violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera *b*), 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo;

VISTO il provvedimento n. 23349 del 6 marzo 2012 adottato ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, nonché ai sensi degli articoli 14, comma 3, 15, comma 2, e 16, comma 3, del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## I. FATTO

1 Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e molteplici segnalazioni pervenute all'Autorità, la società Private Outlet S.r.l. (di seguito, Private Outlet) avrebbe diffuso, attraverso il proprio sito Internet, contenuti idonei ad indurre in errore i consumatori in merito alla disponibilità dei prodotti offerti in vendita. Private Outlet opera nei settori della moda e del c.d. Lifestyle, proponendo beni con sconti fino al 70% rispetto ai prezzi di listino. I prodotti offerti in vendita sono riconducibili a *griffe* molto famose come ad esempio Valentino, Ferrè, Dolce e Gabbana, Breil, Casio, FAS ecc. Nel sito si afferma la disponibilità di "oltre 600 marche".

2 In particolare, dalle segnalazioni emerge che nella maggior parte dei casi il professionista non avrebbe consegnato ai clienti la merce acquistata tramite il sito *internet* della società e, nei casi di avvenuta consegna, non avrebbe rispettato i termini indicati al consumatore dopo l'acquisto o avrebbe consegnato merce diversa da quella ordinata. Alcuni segnalanti hanno fatto presente, altresì, che il professionista a fronte di proteste e reclami per il mancato invio dei prodotti ordinati avrebbe fornito via *e-mail* un codice di spedizione del corriere Bartolini, risultato alle verifiche inesistente. Nelle segnalazioni si lamenta che, nei casi di mancata consegna, il professionista non avrebbe restituito gli importi ricevuti a titolo di corrispettivo e avrebbe ostacolato l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, omettendo di rispondere ai reclami inoltrati via *e-mail*, limitando altresì l'operatività del numero telefonico dedicato al servizio clienti. Infine, il professionista avrebbe opposto ostacoli alla sostituzione di

Autorità Garante della Conoscenza e del Mercato

prodotti risultati difformi da quelli ordinati, nonostante gli stessi fossero coperti dalla garanzia legale ai sensi degli articoli 130 e seguenti del Codice del Consumo.

3 Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 27 gennaio 2012 è stato avviato il procedimento istruttorio PS7677 al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo. In data 1° febbraio 2012 l'operatore postale ha rilevato l'impossibilità di recapitare la comunicazione di avvio del procedimento e il relativo avvio del subprocedimento cautelare, con l'indicazione relativa ai tempi utili ad esercitare il diritto di contraddittorio in merito alla possibile adozione della misura cautelate ipotizzata, in quanto la società destinataria si era trasferita senza lasciare indicazioni circa il nuovo recapito. Sul punto si rileva che dai dati presenti a tutt'oggi sul registro ufficiale delle Camere di Commercio la società non risulta aver comunicato alcuna variazione della sede legale.

4 Parte del procedimento, in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo, è la società Private Outlet. Essa opera nel settore del commercio elettronico attraverso il sito *internet* ubicato all'indirizzo IP 78.109.87.200 al quale corrispondono, tra gli altri, i seguenti nomi a dominio: *privateoutlet.com*, *it.privateoutlet.com*, *uk.privateoutlet.com*, *es.privateoutlet.com*, *fr.privateoutlet.com*, *privateoutlet.fr*, *de.privateoutlet.com*, *espacemax.com*, *fr.espacemax.privateoutlet.com*, *www.espacemax.com*, *www.privateoutlet.biz*, *www.privateoutlet.com*.

5 In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione come "pratiche commerciali" consistono:

- a) in informazioni non rispondenti al vero che il professionista avrebbe reso, attraverso il proprio sito web, in merito alla disponibilità ed ai tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita. Tale condotta potrebbe integrare una pratica commerciale ingannevole in violazione degli articoli 20 e 21, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo;
- b) nella mancata restituzione delle somme versate a titolo di corrispettivo per gli acquisti effettuati nei siti del professionista, nonché negli ostacoli opposti all'esercizio di diritti contrattuali da parte dei consumatori, anche mediante l'omessa risposta ai reclami e la ridotta funzionalità della linea telefonica dedicata al servizio clienti. Tali condotte potrebbero integrare una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, lettera, d), del Codice del Consumo;
- c) nella mancata prestazione della garanzia legale di conformità rispetto ai

beni venduti. Tale condotta potrebbe integrare una violazione degli articoli 20, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo.

6 In data 6 marzo 2012 l'Autorità ha adottato il provvedimento n. 23349, con il quale, ritenuta la particolare gravità ed invasività dei comportamenti descritti e la necessità, ai fini della tempestività dell'intervento, di avvalersi della collaborazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, ha disposto:

a) ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento, che la società Private Outlet sospenda ogni attività diretta a diffondere i contenuti del sito *internet* indicato al punto 4 del presente provvedimento accessibile mediante richieste di connessione provenienti dal territorio italiano;

b) ai sensi degli articoli 14, comma 3, 15, comma 2, e 16, comma 3, del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, che i soggetti di cui alle norme citate, che rendono accessibile l'indirizzo IP 78.109.87.200 al quale corrispondono i seguenti nomi a dominio: *privateoutlet.com*, *it.privateoutlet.com*, *uk.privateoutlet.com*, *es.privateoutlet.com*, *fr.privateoutlet.com*, *privateoutlet.fr*, *de.privateoutlet.com*, *espacemax.com*, *fr.espacemax.privateoutlet.com*, *www.espacemax.com*, *www.privateoutlet.biz*, *www.privateoutlet.com*, impediscano l'accesso ai corrispondenti siti *web* da parte degli utenti mediante richieste di connessione alla rete *internet* provenienti dal territorio italiano;

c) ai sensi dell'articolo 27, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 3, comma 1, del Decreto Legislativo 19 marzo 2001, n. 68, che l'Autorità per l'identificazione dei soggetti sopra individuati possa avvalersi della collaborazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza.

7 In data 12 marzo 2012 il provvedimento n. 23349 è stato notificato alla parte tramite pubblicazione sul bollettino dell'Autorità ai sensi dell'articolo 19, comma 2, del Regolamento e, successivamente, con la collaborazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza, si è proceduto all'esecuzione del provvedimento presso i soggetti che rendono possibile l'accesso al sito *internet* come specificato al punto 4.

8 In data 20 marzo 2012 Private Outlet si è costituita nel procedimento ed ha presentato una istanza di audizione e di accesso agli atti del fascicolo PS7677.

9 In data 22 marzo 2012 si è svolta l'audizione e il contestuale accesso agli atti del procedimento. Il professionista, in quella sede, ha depositato una memoria difensiva nella quale ha in primo luogo chiesto la revoca del

Autorevolezza  
Cognome della  
Conoscenza  
del  
Materiale

provvedimento cautelare nei suoi confronti, in secondo luogo ha eccepito l'irritualità della comunicazione di avvio del procedimento istruttorio che a detta del professionista non identifica correttamente il soggetto eventualmente responsabile delle pratiche che vengono contestate come scorrette. Infatti, la responsabilità sia del sito *internet* che dell'attività di vendita on line sarebbe della società francese Private Outlet S.a.S. cui la società italiana Private Outlet S.r.l. fa capo. Nel merito delle pratiche contestate come scorrette nella memoria il professionista ha riconosciuto di aver avuto alcuni problemi di reperibilità ed ha ammesso che in un certo periodo di tempo i consumatori si sono trovati nella quasi impossibilità di mettersi in contatto con la società. In particolare, nel "*periodo aprile-ottobre del 2011*" si sarebbero verificate disfunzioni nel servizio di *customer care*, pertanto si sono verificati dei problemi con alcuni clienti, a tali difficoltà il professionista asserisce di aver posto rimedio mediante la sostituzione della società incaricata di gestire il *call center* dal mese di ottobre 2011. Con riguardo ai casi segnalati di omessa e/o tardiva consegna ai clienti della merce ordinata, il professionista asserisce che questi sarebbero dipesi da eventi del tutto eccezionali dovuti alla migrazione da una piattaforma informatica *internet* ad un'altra più aggiornata ed efficiente, i casi segnalati pertanto sarebbero da considerarsi come casi isolati. Il professionista afferma che nella situazione attuale gli ordini vengono evasi regolarmente.

Attualmente, nella memoria si afferma che il professionista, gestisce il 94% delle telefonate di reclamo che riceve e garantisce un "*puntuale e ininterrotto rimborso ai propri clienti di tutti gli ordini ad oggi rimasti inevasi*".

10 In allegato alla memoria sono stati depositati un CD Rom e una chiavetta USB contenenti i contratti con alcuni fornitori, nonché vari *report* relativi alle attività di vendita. In particolare, per quanto riguarda i rimborsi i dati confermano che il professionista sta procedendo ai rimborsi nei casi di mancata consegna.

## II. VALUTAZIONI

11 Le problematiche evidenziate nel provvedimento di avvio del procedimento e nel provvedimento cautelare, relative alla impossibilità di contattare il professionista sembrano in fase di risoluzione, in quanto il servizio di *customer care* è stato affidato ad un nuovo *call center*, e le difficoltà relative ai problemi con il sito sono anch'esse in via di risoluzione essendo avvenuta la migrazione ad una piattaforma *internet* più aggiornata.

12 Nello specifico, la società Private Outlet ha affermato di aver cominciato già prima dell'avvio del procedimento, a dar seguito al rimborso ai clienti che non avevano ricevuto la merce ordinata, degli importi da questi ultimi spesi per l'acquisto dei prodotti pubblicizzati nel sito di cui trattasi ed al riconoscimento della garanzia legale di conformità.

13 Preso atto che il professionista, dopo l'avvio del procedimento de quo, ha dato avvio ad una procedura finalizzata a soddisfare tutti i reclami ricevuti nel corso dell'ultimo anno e si occuperà di tutti coloro che al tempo non sono riusciti a contattare l'impresa, rendendo effettive nei loro confronti le tutele previste dalle norme del Codice del Consumo.

14 Pur prendendo atto delle condotte intraprese dal professionista, deve tuttavia rilevarsi che le stesse sono ancora in fase di realizzazione, pertanto permangono, allo stato, le esigenze cautelari già manifestate nell'ambito del precedente provvedimento n. 23349 adottato con delibera del 6 marzo 2012.

15 Tenuto conto che, ai fini di consentire una piena attuazione, nelle more del procedimento istruttorio, delle soluzioni adottate dal professionista, si rende necessario prevedere forme di informazione al consumatore e, pertanto, si ritiene idoneo che per le richieste di connessione provenienti dal territorio italiano, la *home page* del sito diventi il messaggio di seguito indicato: *«L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, a fronte di numerose segnalazioni di omessa consegna di prodotti e mancati rimborsi in caso di recesso aveva temporaneamente – in via cautelare – oscurato il sito. La società Private Outlet per risolvere i problemi in cui siano incorsi i consumatori ha messo a disposizione di questi ultimi i seguenti recapiti [indicazione di numero telefonico e di indirizzo e-mail dedicato]. Sulla base dei comportamenti adottati dalla società l'AGCM ha disposto il ripristino delle connessioni al sito».*

16 Il messaggio di cui al punto 15 deve altresì indicare i recapiti idonei ad attivare il professionista perché renda effettive le tutele garantite agli acquirenti *on line* delle norme previste a loro tutela dal Codice del Consumo.

17 Per le richieste di connessione provenienti dal territorio italiano la *home page* del sito (meglio specificato al punto 4) deve essere costituita dal messaggio sopra indicato e deve prevedere che la successiva navigazione nel sito stesso avvenga esclusivamente attraverso una decisione dell'utente, ad esempio con un apposito pulsante di scelta all'uopo predisposto.

RITENUTO, pertanto, che le misure adottate dal professionista e in corso di attuazione, pur non facendo venir meno le esigenze cautelari già manifestate con il provvedimento n. 23349 adottato il 6 marzo 2012, tuttavia consentono

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

di permettere gli accessi al sito delle richieste di connessione provenienti dal territorio italiano con l'inserimento come *home page* del messaggio di cui al punto 15 del presente provvedimento con le modalità tecniche di cui al punto 17;

#### DISPONE

- a) ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento, che la società Private Outlet S.r.l. sospenda ogni attività diretta a non garantire il rispetto delle tutele previste dal Codice del Consumo;
- b) ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento, che la società Private Outlet S.r.l. si attivi affinché all'apertura del sito a seguito di richieste di connessione provenienti dal territorio italiano venga visualizzata come *home page* la pagina *web* contenente il messaggio di cui al documento allegato, che costituisce parte integrante del presente provvedimento;
- c) ai sensi degli articoli 14, comma 3, 15, comma 2, e 16, comma 3, del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, che i soggetti di cui alle norme citate rendano nuovamente accessibile il sito, così come specificato al punto 4 del presente provvedimento, alle richieste di connessione provenienti dal territorio italiano;
- d) ai sensi dell'articolo 27, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 3, comma 1, del Decreto Legislativo 19 marzo 2001, n. 68, di avvalersi della collaborazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza per lo svolgimento delle attività di cui al punto c;

Ministero  
Autorità  
Garante della  
Conoscenza e del Mercato

e) che la società Private Outlet S.r.l. comunichi all'Autorità senza ritardo l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento ed invii, entro dieci giorni dal ricevimento del presente provvedimento, una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate;

f) che la società Private Outlet S.r.l. comunichi all'Autorità ogni quindici giorni a partire dal ricevimento del presente provvedimento, fino alla conclusione del procedimento, le richieste pervenute a seguito della pubblicazione dell'avviso e le concrete misure adottate per la risoluzione delle problematiche segnalate.

g) ai sensi dell'articolo 27, comma 2, del Codice del Consumo e dell'articolo 3, comma 1, del Decreto Legislativo 19 marzo 2001, n. 68, di avvalersi della collaborazione del Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza per la verifica di quanto comunicato dalla società Private Outlet S.r.l. ai sensi di cui alla precedente lettera f).

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 9, comma 5, del Regolamento, la presente decisione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.



Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'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 VICE SEGRETARIO GENERALE

*Alberto Nahmijas*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

*Autorevole Generale della Commissione e del Ministero*



La presente copia è conforme all'originale  
composto complessivamente da n. ....  
(.....) pagine.  
UFFICIO DI SEGRETERIA - Il Funzionario

29 MAR. 2012