

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS11650 - PNEUMATICONE-MANCATA CONSEGNA

Provvedimento n. 28201

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 marzo 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTO il *“Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie”* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11650 del 14 febbraio 2020, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, nonché la violazione delle disposizioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere h), v), e agli articoli 52, 54 e 57 del medesimo Codice, poste in essere dalla società Pneumaticone 2016 S.L.;

VISTE le comunicazioni prodotte dalla società in data 18 e 26 febbraio 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. In base alle numerose segnalazioni pervenute in Autorità a partire dal mese di giugno 2019, sia da parte di consumatori che di loro associazioni rappresentative (Federconsumatori), nonché alla documentazione acquisita d'ufficio, risulta che la società Pneumaticone 2016 S.L. (di seguito anche Professionista o Società) abbia posto in essere pratiche commerciali scorrette, nell'ambito dell'offerta di prodotti attraverso il proprio sito *www.pneumaticone.it*, consistenti nella diffusione di informazioni ingannevoli e omissive, nella mancata consegna dei prodotti acquistati e pagati dai consumatori al momento dell'ordine nonché nell'omissione del rimborso del corrispettivo versato a seguito dell'annullamento dell'ordine o dell'esercizio del diritto di recesso.

2. In particolare, il Professionista avrebbe diffuso informazioni non veritiere circa la disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti offerti in vendita sul proprio sito *internet*, avrebbe opposto ostacoli di varia natura all'esercizio dei diritti contrattuali da parte dei consumatori, nonché violato alcune disposizioni a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza, con specifico riferimento al diritto di recesso e agli obblighi informativi in tema di risoluzione extra-giudiziale delle controversie.

3. Sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 14 febbraio 2020 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11650, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché

ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di condotte illecite in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 52, 54, 57, e 49, comma 1, lettere h) e v), del Codice del Consumo.

4. Parti del procedimento sono, in qualità di professionista, la società Pneumaticone 2016 S.L., operante nel commercio *on line* di gomme da strada e, in qualità di segnalante, Federconsumatori – Federazione Nazionale Consumatori e Utenti.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, la Parte è stata invitata, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 5 giorni dal suo ricevimento, al fine di valutare la sussistenza dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

6. In sintesi, le condotte contestate consistono nel proporre la vendita, attraverso il sito *web* www.pneumaticone.it, di prodotti (pneumatici) presentati come disponibili, impegnandosi a consegnarli entro 15 giorni lavorativi, salvo successivamente ometterne la consegna e non procedere al rimborso degli importi pagati in anticipo dai consumatori in relazione ai prodotti regolarmente acquistati *on line*¹. In diversi casi, secondo quanto risulta in atti, il Professionista imputa il ritardo nella consegna a generiche difficoltà e/o problemi insorti con la logistica, offrendo comunque garanzie sulla effettiva della consegna dei prodotti ordinati e regolarmente pagati, o mostrandosi disponibile alla restituzione del prezzo pagato, salvo poi non eseguire quanto promesso.

7. Le condotte sopra descritte risultano attuate anche a distanza di mesi dall'acquisto, dalla conferma dell'ordine e dall'emissione della relativa fattura, e nonostante la ricezione di numerosi solleciti². Peraltro, alcuni consumatori segnalano la difficoltà di contattare telefonicamente la Società nonché la mancata risposta alle richieste di informazioni, inviate per *e-mail* al fine di conoscere lo stato della spedizione del proprio ordine³.

8. Inoltre, dalla documentazione acquisita emerge che il Professionista, a fronte delle richieste di informazioni e dei reclami dei consumatori che lamentano la mancata consegna dei prodotti acquistati *on line*, da un lato, invia comunicazioni evasive nelle quali rassicura i consumatori circa l'imminente evasione degli ordini, dall'altro lato, omette la restituzione ai consumatori del prezzo pagato nonostante specifica richiesta di annullamento e/o rimborso e/o esercizio del diritto di recesso. Questo anche a distanza di mesi dalla ricezione dell'ordine del prodotto indisponibile e della richiesta di rimborso⁴. In alcuni casi, lo stato dell'ordine dei consumatori, pur in assenza di consegna del prodotto, risulta come "chiuso", lasciando presumere che sia andato a buon fine, laddove l'acquirente non ha ancora ricevuto la restituzione dell'importo già pagato per il prodotto non consegnato⁵.

¹ Si vedano, *ex multis*, le segnalazioni Prot. n. 20776 del 19 febbraio 2020, n. 10891 dell'8 gennaio 2020, n. 55730 del 16 agosto 2019, n. 54739 del 7 agosto 2019, n. 54597 del 6 agosto 2019, n. 46460 del 3 luglio 2019, n. 45313 del 28 giugno 2019.

² Cfr. anche le segnalazioni Prot. n. 15463 del 29 gennaio 2020, n. 16364 del 31 gennaio 2020, n. 18643 e n. 18465 del 10 febbraio 2020, n. 21334 del 20 febbraio 2020, n. 21630 del 21 febbraio 2020, n. 21746 del 24 febbraio 2020, n. 22084 del 24 febbraio 2020, n. 23769 del 2 marzo 2020.

³ Cfr. segnalazioni Prot. n. 12228 del 15 gennaio 2020, n. 14182 del 23 gennaio 2020, n. 15740 del 29 gennaio 2020 e n. 20201 del 17 febbraio 2020.

⁴ Si veda anche la segnalazione di Federconsumatori, Prot. n. 15463 del 29 gennaio 2020, che riporta le vicende di alcuni acquirenti e la segnalazione Prot. n. 24258 del 3 marzo 2020.

⁵ Cfr., al riguardo, la segnalazione prot. 10999 del 9 gennaio 2020.

9. La descritta condotta sembra invero costituire l'effetto del *modus operandi* adottato dal Professionista, che ricorre al c.d. *dropshipping*, ossia un processo di vendita in base al quale il venditore si attiva per procurarsi il bene soltanto dopo aver ricevuto l'ordine di acquisto da parte dei consumatori, come espressamente indicato nelle proprie condizioni generali di contratto pubblicato sul sito aziendale⁶.

10. Infine, da verifiche effettuate sul sito *internet* www.pneumaticone.it, risulta che il Professionista ha adottato previsioni contrarie a quanto è normativamente previsto dal Codice del Consumo in merito al diritto di recesso nei contratti stipulati con i consumatori e agli obblighi informativi precontrattuali gravanti sul professionista nel caso di contratti negoziati a distanza, con specifico riguardo alle modalità di comunicazione della volontà di recedere dal contratto (circoscritte alla raccomandata con ricevuta di ritorno), all'applicazione di costi in caso di recesso, alla mancata disponibilità del modulo tipo per l'esercizio di tale diritto e all'assenza del *link* alla piattaforma per la risoluzione extra-giudiziale delle controversie.

II. MEMORIE DELLE PARTI

11. A seguito della comunicazione di avvio del 14 febbraio 2020, con riferimento al procedimento cautelare, Pneumaticone 2016 S.L. ha depositato due note, pervenute, rispettivamente, in data 18 e 26 febbraio 2020.

12. Nell'ambito della prima comunicazione, il Professionista ha dichiarato di avere modificato, a fronte dei rilievi mossi dall'Autorità, il proprio sito *internet*.

13. Con la comunicazione inviata in data 26 febbraio 2020, successivamente all'esercizio del diritto di accesso agli atti, il Professionista ha trasmesso la dichiarazione dei redditi 2018, un documento contenente "*una situazione 2019-2020 in excel*" e un prospetto dei singoli clienti che hanno chiesto l'intervento dell'Autorità e che, a suo dire, sarebbero stati rimborsati.

14. Dall'esame del documento contenente "*una situazione 2019-2020 in excel*", emerge che il Professionista, nell'arco di tredici mesi - dal gennaio 2019 al gennaio 2020 - ha ricevuto complessivamente *[50.000-100.000]** ordini andati a buon fine, ossia effettivamente pagati dai consumatori, a fronte dei quali ha effettuato un numero ben inferiore di spedizioni, che hanno dato luogo in totale a *[30.000-50.000]* consegne, peraltro realizzate con tempistiche in media quasi sempre non rispettose del termine reclamizzato di 15 giorni lavorativi, soprattutto nei mesi di dicembre 2019 e gennaio 2020 (allorquando i tempi medi di consegna si attestano sui 25-35 giorni lavorativi).

15. In sostanza, dai dati prodotti dallo stesso Professionista trova esplicita conferma la mancata consegna da parte di Pneumaticone 2016 S.L., nell'arco temporale di circa 1 anno, di un elevatissimo numero di ordini (*[10.000-30.000]*), corrispondente a ben 1/3 dei prodotti acquistati *on line* e pagati

⁶ Si vedano, al riguardo i "*Termini e condizioni d'uso*" pubblicati sul sito del Professionista alla pagina web <https://pneumaticone.it/termini-e-condizioni-di-utilizzo/>, in base ai quali: "*Tutti i pagamenti andranno effettuati in anticipo, senza eccezioni, e la merce acquistata dal Cliente Verrà incaricata ai nostri Fornitori / Logistiche solamente una volta verificato l'effettivo accredito*" (art. 4) e "*La Pneumaticone esegue l'ordinazione al fornitore o Logistica immediatamente appena ricevuto il pagamento dal cliente sulla base delle indicazioni fornite dal cliente, che ha l'obbligo di compilare correttamente i dati di spedizione e i dati per la fatturazione, nonché di corrispondere anticipatamente il prezzo degli pneumatici e se previste delle spese di consegna*" (art. 11).

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

anticipatamente dai consumatori. I dati forniti peraltro evidenziano un significativo incremento della percentuale di mancate consegne negli ultimi mesi, pari, rispettivamente, al 50% nel mese di novembre 2019, al 74% nel mese di dicembre 2019 e al 63% nel mese di gennaio 2020.

16. Infine, proprio con riferimento alla mancata consegna dei prodotti acquistati *on line* dai consumatori negli ultimi mesi, il Professionista ha dichiarato di non aver ancora dato seguito a un elevato numero di richieste di rimborso, pari a [300-500], e di aver rimborsato gli altri consumatori con tempistiche di circa 30 giorni solari, diversamente da quanto previsto dal Codice del Consumo.

III. VALUTAZIONI

17. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra riportati inducono a ritenere sussistenti, *prima facie*, le condotte illecite descritte, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, 52, 54, 57, e 49, comma 1, lettere h), v) del Codice del Consumo.

18. In base agli elementi allo stato acquisiti, assume precipuo rilievo la condotta che si sostanzia nella mancata consegna di una elevata percentuale di prodotti ordinati e pagati in anticipo dai consumatori (pari in media al 30% nell'arco di circa 1 anno), che poi si è anche tradotta nell'omesso o ritardato rimborso dell'importo corrisposto dai consumatori nei confronti di coloro che, a seguito di una serie di infruttuosi solleciti e di reclami, hanno annullato l'ordine.

19. In proposito, infatti, si rileva che nel sito *web* www.pneumaticone.it sono fornite informazioni ingannevoli e omissive in merito alla disponibilità immediata dei prodotti offerti in vendita e, quindi, ai tempi di consegna degli stessi (indicati in 15 giorni lavorativi), quando lo stesso Professionista prevede e dichiara nelle condizioni generali di contratto, come sopra visto, di procurarsi i beni solo a seguito dell'ordine e dell'avvenuto pagamento dei consumatori.

20. Inoltre, sulla base delle molteplici segnalazioni pervenute, i consumatori risultano ostacolati nell'esercizio dei loro diritti contrattuali, con particolare riguardo al rimborso dei pagamenti effettuati, data l'omessa o ritardata restituzione – a seguito dell'annullamento dell'ordine – dell'importo corrisposto all'atto dell'ordine di acquisto. In tali circostanze, come risulta dalla documentazione acquisita, il Professionista peraltro sembra adottare tecniche dilatorie consistenti nella mancata risposta alle richieste di informazioni sullo stato della consegna o alle istanze di rimborso, oppure nell'invio ai clienti reclamanti di risposte standardizzate dal contenuto evasivo e generico.

21. Ne consegue che le modalità informative adottate dal Professionista sul proprio sito *internet*, relative alla disponibilità immediata dei beni offerti *online* e ai tempi di consegna pari a 15 giorni lavorativi, si configurano, ad una prima delibazione, come ingannevoli e contrarie all'ordinaria diligenza professionale, in quanto idonee a indurre in errore i consumatori, inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso, dal momento che si determinano all'acquisto e al pagamento immediato di detti prodotti proprio in ragione delle indicazioni diffuse nel primo contatto sul sito aziendale, laddove i prodotti acquistati *online* non sono in realtà nella effettiva disponibilità del Professionista al momento della transazione e non sono poi consegnati nel rispetto delle tempistiche promesse.

22. Risultano, inoltre, scorrette le condotte ostruzionistiche poste in essere dal Professionista in relazione alla gestione delle richieste di rimborso e alla restituzione delle somme versate all'atto

dell'ordine di acquisto, essendo idonee a limitare in modo rilevante l'esercizio dei diritti contrattuali da parte dei consumatori.

23. Peraltro, alla luce degli elementi in atti, il comportamento del Professionista è connotato da una particolare gravità e scorrettezza stante il fatto che lo stesso percepisce immediatamente, già nel momento in cui il consumatore effettua l'ordine *online*, l'importo relativo al pagamento del prodotto pubblicizzato, ancor prima di averne l'effettiva disponibilità e quindi di effettuarne la spedizione, anche laddove il prodotto richieda tempi lunghi di consegna. In siffatte ipotesi, dunque, Pneumaticone 2016 S.L. trarrebbe un ingiustificato beneficio economico dall'immediata disponibilità dell'importo pagato dai consumatori, riversando sugli stessi il rischio della mancata disponibilità del bene.

24. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte sono caratterizzate da un elevato grado di offensività in quanto il sito www.pneumaticone.it è ancora attivo e come tale idoneo, nelle more del procedimento, a raggiungere un elevato numero di consumatori che potrebbero acquistare i prodotti presentati come disponibili, pagarne il prezzo, non ricevere la merce secondo i tempi di consegna indicati e non riuscire a ottenere la restituzione degli importi corrisposti, a seguito dell'annullamento dell'ordine o del recesso dal contratto in tutti i numerosi casi in cui si verifica la mancata consegna dei prodotti.

25. Alla luce di tutto quanto sopra, tenuto conto dell'attualità delle condotte descritte, il sito *internet* in esame risulta idoneo, nelle more del procedimento, ad indurre i visitatori dello stesso ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non prenderebbero, quale quella di effettuare acquisti nella convinzione di ricevere i prodotti acquistati nei tempi indicati, con la conseguenza di pagare un importo per prodotti che potrebbero non essere consegnati e per i quali risulta particolarmente difficile e complessa la restituzione delle somme pagate.

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 le condotte sopra descritte continuino ad essere poste 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 la società Pneumaticone 2016 S.L.:

a) sospenda provvisoriamente ogni attività diretta alla promozione e vendita di prodotti che non sono realmente disponibili e non possono essere consegnati entro il termine indicato per la consegna;

b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro dieci giorni dal suo ricevimento, inviando una relazione dettagliata nella quale siano illustrate le misure adottate.

Ai sensi dell'art. 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 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.

Il presente provvedimento sarà comunicato 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'art. 135, comma 1, lett. *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione 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'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione 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.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli
