



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 259/23/CONS

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI
DI LE STYLE DE PARIS S.R.L.S. IN MATERIA DI PRATICHE
COMMERCIALI SCORRETTE**

PS/12502

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 25 ottobre 2023;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 26 settembre 2023 al prot. n. 243898 dell’Autorità, con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della società Le Style de Paris S.r.l.s. (di seguito Le Style de Paris o il Professionista) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice, attivo nel commercio online di abbigliamento e accessori, operante attraverso il sito web <https://www.lestyledeparis.com>;

VISTA la comunicazione del 28 giugno 2023, di avvio del procedimento istruttorio PS/12572, con la quale AGCM ha reso noto al Professionista che, a seguito di alcune segnalazioni ed alla luce delle evidenze ispettive, è emerso che il Professionista, tramite *Internet*, avrebbe posto in essere un presunto comportamento commerciale scorretto inerente a comunicazioni commerciali ingannevoli;

TENUTO CONTO che nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS/12572 AGCM evidenzia che, a seguito di alcune segnalazioni ed alla luce delle evidenze ispettive, sarebbe emerso che il Professionista, a partire dal mese di gennaio 2023, avrebbe posto in essere, nell’offerta di prodotti online per il tramite del sito, condotte commerciali consistenti nel mancato rispetto dei tempi di consegna indicati sul sito, nell’omessa consegna dei prodotti ordinati e regolarmente pagati dai consumatori, nell’omesso rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a fronte dell’annullamento dell’ordine o dell’esercizio del diritto di recesso e infine nella mancata e/o inadeguata prestazione del servizio di assistenza post-vendita. Inoltre, il sito risulta privo delle informazioni normativamente previste per quanto concerne la conclusione di



contratti a distanza quali l'indicazione dell'identità del professionista, l'indirizzo geografico dove è stabilito, il numero telefonico, l'indirizzo di posta elettronica, l'informativa sulla modalità di esercizio del diritto di recesso ed il relativo modulo, il meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso e le condizioni per accedervi, nonché la corretta indicazione del foro competente;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, sussistono nel caso di specie i presupposti per deliberare, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, la sospensione provvisoria della pratica commerciale, nei limiti di seguito precisati. In particolare, sotto il profilo del *fumus boni iuris*, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25, in quanto sembrano evidenziare, da un lato, l'esistenza di una prospettazione ingannevole circa l'effettiva disponibilità della merce promossa in vendita dal professionista sul Sito, nonché dei tempi di consegna, dall'altro lato, l'attuazione di condotte aggressive consistenti, quantomeno, nell'immediato incasso del corrispettivo senza verificare l'effettiva possibilità di evadere gli ordini, nonché in taluni casi nel non consegnare la merce ordinata e pagata dai consumatori opponendo, successivamente, significativi ostacoli e ritardi al rimborso di quanto incassato a titolo di corrispettivo. Sotto il profilo del *periculum in mora*, rileva, secondo AGCM, l'attualità e l'elevato grado di offensività delle condotte dianzi descritte - come dimostrato anche dalle segnalazioni pervenute anche dopo l'avvio dell'istruttoria - in quanto suscettibili di esporre, nelle more del procedimento, un numero elevato di consumatori al rischio di ingenti perdite dovute alla mancata consegna dei capi di abbigliamento acquistati ed alla mancata restituzione di quanto versato a titolo di corrispettivo, il tutto senza ricevere un'adeguata assistenza dal servizio clienti del professionista. Rileva in proposito il fatto che trattasi di condotte realizzate tramite un sito di vendite online, come tali idonee a raggiungere e pregiudicare una vasta platea di consumatori;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa ai comportamenti del Professionista;

RITENUTO opportuno, anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice, che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice, riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni attuate dal Professionista tramite *Internet*;

CONSIDERATO che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'osservatorio sulle comunicazioni di questa *Autorità*, i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici¹ che si sono collegati a *Internet* nel primo trimestre del 2023 compreso tra 43,8 e 44,0 milioni su base mensile (tra 44,3 e 45,0 milioni nel primo

¹ Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito Web, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.



trimestre del 2022), con circa 68 ore e 15 minuti² complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a marzo 2023, 43,0 mln hanno usato Google (43,2 milioni nello stesso mese del 2022), 38,8 mln Meta Platforms (39,2 milioni nello stesso mese del 2022), 35,7 milioni Amazon (34,4 milioni nello stesso mese del 2022). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel primo trimestre del 2023, tra 37,7 e 38,0 mln (tra 36,4 e 37,2 milioni nel primo trimestre del 2022), con una media di 2 ore e 29 minuti³ trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/APP di e-commerce;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette nel sito utilizzato dal Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle comunicazioni su citate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, *Internet* sia strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Napoli, 25 ottobre 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba

² Dato riferito al mese di marzo 2023.

³ Dato riferito al mese di marzo 2023.

