



DELIBERA N. 287/23/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 dell'8 novembre 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), allegando la comunicazione di avvio, in data 16 maggio 2023, dell'istruttoria PS/12502 nonché la comunicazione del 28 giugno 2023 di avvio del procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria del servizio, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice, 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 delibera n. 259/23/CONS, del 25 ottobre 2023, recante *“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”* con la quale è stato rese parere con riferimento all'avvio del procedimento del 28 giugno 2023;

VISTA la nota pervenuta in data 31 ottobre 2023 al prot. n. 279925 dell'Autorità con la quale l'AGCM ha integrato la propria richiesta di parere chiedendo, tenuto conto della conclusione del procedimento del 28 giugno 2023 senza adozione di misure cautelari, di rendere il parere anche specificatamente in relazione alla comunicazione di avvio del procedimento del 16 maggio 2023;

VISTA la comunicazione del 16 maggio 2023, di avvio del procedimento istruttorio PS/12502, con la quale AGCM ha reso noto al Professionista che, a seguito di informazioni

acquisite ai fini dell'applicazione del Codice e di tredici segnalazioni pervenute a partire dal mese di gennaio 2023, 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/12502 AGCM evidenzia che, a seguito di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice e di tredici segnalazioni pervenute a partire dal mese di gennaio 2023, 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;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25, 49, comma 1 lettere b), c), h), v) e 61 del Codice. In particolare, le condotte del Professionista consistenti nella pubblicazione sul proprio sito web di informazioni inesatte circa la disponibilità di beni, a prezzi molto bassi e apparentemente oggetto di forti sconti, ai fini dell'acquisto *online* nonché i relativi tempi di consegna sembrano porsi in contrasto con gli articoli 20, 21 e 22 del Codice, in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee ad ingannare i consumatori e indurli ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbero preso. Nel contempo, tali condotte appaiono integrare una possibile violazione degli articoli 24 e 25 del Codice sotto il profilo della scorrettezza delle modalità di gestione del processo di vendita online, nella misura in cui il Professionista proceda all'immediato addebito del corrispettivo sulla carta di credito del consumatore al momento dell'ordine, in relazione a prodotti non effettivamente disponibili, per poi procedere in modo unilaterale all'annullamento dell'ordine stesso o indurre il consumatore a chiedere la cancellazione dell'ordine, come evidenziato in molte segnalazioni. Gli ulteriori comportamenti del Professionista concernenti la mancata consegna dei prodotti acquistati online dai consumatori, l'omissione di informazioni relative al tracking e allo stato di spedizione degli ordini, l'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori nonché l'inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita da parte del Professionista, che non gestirebbe correttamente i reclami e le richieste dei consumatori in ordine ai problemi relativi alle consegne e alle istanze di rimborso, omettendo di rispondere, rendendosi irreperibile oppure limitandosi in alcuni casi a fornire riscontri generici o standard, con finalità dilatorie, senza comunque dare seguito alle legittime richieste di restituzione degli importi corrisposti per l'acquisto dei prodotti non consegnati, potrebbero integrare fattispecie scorrette ai sensi degli articoli 22, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto idonee a configurare un indebito condizionamento da parte del professionista consistente nella frapposizione di ostacoli extracontrattuali rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti di recesso e rimborso nonché di



rivolgersi ad altro professionista. Più in generale, il Professionista non sembra adottare tutte le misure necessarie per garantire il pieno rispetto dei diritti dei consumatori nell'ambito della propria attività di vendita online, in potenziale contrasto con il dovere di diligenza professionale prescritto dall'art. 20 del Codice. Infine, le richiamate carenze informative in merito all'indicazione dell'identità del professionista, dell'indirizzo geografico dove è stabilito, del numero telefonico, dell'indirizzo di posta elettronica, dell'informativa sulla modalità di esercizio del diritto di recesso ed il relativo modulo, del meccanismo extragiudiziale di reclamo e ricorso e le condizioni per accedervi e la ritardata consegna della merce ordinata si pongono in contrasto con quanto disposto dagli artt. 49. comma 1, lett. b), c), h), v) e 61 del Codice del Consumo;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere del 31 ottobre 2023 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 condotta in esame, sulla base della documentazione istruttoria sopra richiamata, si riferisce alla medesima fattispecie già considerata nell'ambito del parere reso con delibera n. 259/23/CONS;

CONSIDERATO in particolare che il mezzo attraverso cui è stata posta in essere la pratica in esame, *Internet*, è il medesimo per il quale sono state fornite le valutazioni di cui alla delibera n. 259/23/CONS e che, pertanto, sono da confermare le valutazioni ivi riportate (i) in relazione alla sua capacità, come rete di comunicazione globale, di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento, (ii) i dati di diffusione e di utilizzo di siti/app dei principali operatori dell'osservatorio sulle comunicazioni di questa Autorità;

RITENUTO, pertanto, di poter confermare anche con riguardo all'avvio del procedimento del 16 maggio 2023 che, allo stato della documentazione in atti, *Internet* costituisca strumento di comunicazione 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, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Roma, 8 novembre 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE

Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba

