



DELIBERA N. 403/24/CONS

PARERE

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

PS12529

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 23 ottobre 2024;

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. 332/24/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 1° ottobre 2024 al prot. n. 255951 dell’Autorità, con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice e dell’art. 1, comma 6, lettera c), numero 9), della Legge n. 249/97, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della società Albatros srl (di seguito “Albatros” o la “Società” o il “Professionista”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice. Nella nota di richiesta di parere dell’AGCM si informa che, con comunicazione del 27 febbraio 2024, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l’eventuale violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite *internet* (sito *web* del Professionista) si richiede all’Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 16, commi 3 e 4, del “*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’AGCM con delibera del 1° aprile 2015, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell’AGCM del 27 febbraio 2024, di avvio del procedimento istruttorio PS12529, ai sensi dell’art. 27, comma 3 del Codice e dell’art. 6 del Regolamento e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell’art. 12, comma 1, del Regolamento;



CONSIDERATO che, sulla base di quanto riportato nella suddetta comunicazione, la Società svolge – quale attività prevalente – la vendita *online* di calzature e accessori, attraverso il marchio Campanile, che ha ottenuto in licenza;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12529, AGCM evidenzia che, secondo le segnalazioni pervenute e in base agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice, Albatros avrebbe posto in essere la seguente condotta: il Professionista, nell'offerta di prodotti *online* per il tramite del Sito, avrebbe fornito informazioni incomplete e confondenti sulla titolarità del marchio "Campanile" e sul proprio rapporto con l'omonima storica azienda calzaturiera, e informazioni inesatte sulla disponibilità dei prodotti, nonché condotte commerciali consistenti nel mancato rispetto dei tempi di consegna indicati, nell'omessa consegna dei prodotti ordinati e regolarmente pagati dai consumatori, nell'omessa 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;

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 del Codice. In particolare, le condotte di Albatros, consistenti nella pubblicazione sul proprio sito *web* di informazioni inesatte circa la disponibilità dei prodotti venduti online e i relativi tempi di consegna, nonché di informazioni incomplete e confondenti sulla titolarità del marchio "Campanile" e sul proprio rapporto con l'omonima storica azienda calzaturiera, sembrano porsi in contrasto con gli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee a ingannare i consumatori e ad indurli ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbero preso, come sembra emergere dall'analisi del sito del professionista e dalle numerose segnalazioni nelle quali i consumatori evidenziano la mancata consegna dei prodotti ordinati *online* e regolarmente pagati. Con riferimento alle proprie qualifiche, Albatros cerca di presentarsi come l'azienda che continua l'attività e la tradizione della storica azienda italiana Campanile, attiva sin dal 1858 nel settore manifatturiero e che ha contribuito al successo del made in Italy. In realtà, Albatros ha solamente ottenuto la licenza per utilizzare il marchio Campanile, ma di tale circostanza non viene fatta alcuna menzione sul sito, dal quale – piuttosto – sembra che i prodotti commercializzati da Albatros siano stati confezionati dalla storica azienda Campanile. Inoltre, tali condotte appaiono integrare una possibile violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo sotto il profilo della scorrettezza delle modalità di gestione del processo di vendita *online*, nella misura in cui il Professionista procede all'immediato addebito del corrispettivo al momento dell'ordine, in relazione a prodotti non effettivamente disponibili. Gli ulteriori comportamenti sopra descritti della società Albatros, 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, l'omessa 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, limitandosi in alcuni casi a fornire riscontri generici o standard, senza comunque dare seguito alle legittime richieste di restituzione degli importi corrisposti per l'acquisto dei prodotti non consegnati, potrebbero configurare fattispecie aggressive ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonee a configurare un indebito condizionamento da parte del Professionista consistente nella frapposizione di ostacoli extra-contrattuali rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti di recesso e rimborso e 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 del Consumo;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa al comportamento della Società;

RITENUTO opportuno che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del 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 e attività attuate dalla Società 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 2024 compreso tra 44,2 e 44,4 milioni su base mensile (tra 43,8 e 44,0 milioni nel primo trimestre del 2023), con circa 73 ore e 35 minuti² complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a marzo 2024, 43,5 milioni hanno usato Google (43,0 milioni nello stesso mese del 2023), 39,6 milioni Meta Platforms (38,8 milioni nello stesso mese del 2023), 35,4 milioni Amazon (35,7 milioni nello stesso mese del 2023). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/*app* di *e-commerce* varia, nel primo trimestre del 2024, tra 38,0 e 38,6 milioni (tra 37,7 e 38,0 milioni nel primo trimestre del 2023), con una media di 2 ore e 52 minuti³ trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/*app* di *e-commerce*;

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.

² Dato riferito al mese di marzo 2024.

³ Dato riferito al mese di marzo 2024.



CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalle Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie *Internet* sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto il parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore 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.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostantive alla pubblicazione.

Napoli, 23 ottobre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba