

## Il caso Private Outlet: per la prima volta l'AGCM sospende in via cautelare l'accesso ad un sito web

May 25, 2012

By Laura Liguori e Anna Salvo

Con il provvedimento n. 23349 del 6 marzo 2012, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM") ha sanzionato la società Private Outlet S.r.l. per pratiche commerciali scorrette inibendo in via cautelare l'accesso ai siti web della società.

L'AGCM ha infatti ritenuto la società colpevole di aver diffuso mediante i propri siti web messaggi ingannevoli sulla disponibilità dei prodotti offerti e, conseguentemente, idonei a falsare il comportamento economico dei consumatori.

### La vicenda

Private Outlet S.r.l. è una società che vende online abbigliamento e accessori di note griffe a prezzi particolarmente vantaggiosi applicando sconti fino al 70% sul prezzo originale. La società offre i propri prodotti attraverso numerosi siti web (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) ciascuno dei quali avente il medesimo indirizzo IP.

L'AGCM ha avviato il procedimento istruttorio n. PS7677 nel gennaio del 2012, dopo aver ricevuto numerose segnalazioni da parte dei consumatori che denunciavano pratiche commerciali scorrette da parte della società.

In particolare, dalle lamentele dei consumatori emergeva che:

- (i) i prodotti acquistati non erano stati consegnati, erano stati consegnati in ritardo o erano stati consegnati prodotti differenti rispetto a quelli offerti e conseguentemente acquistati;
- (ii) nei casi in cui i prodotti non erano stati consegnati, la società non aveva restituito gli importi versati dai consumatori a titolo di corrispettivo;
- (iii) la società aveva ostacolato l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori omettendo di rispondere alle email di reclamo e limitando l'attività del call center;
- (iv) laddove i prodotti consegnati erano differenti rispetto a quelli acquistati, la società aveva ostacolato la loro sostituzione nonostante essi fossero coperti dalla garanzia legale di conformità.

## **Le risultanze istruttorie del procedimento**

Al termine delle investigazioni, l'AGCM ha riscontrato la violazione da parte della società di una serie di disposizioni del Decreto Legislativo n. 206 del 6 Settembre 2005 ("**Codice del Consumo**") ritenendo la società colpevole di pratiche commerciali scorrette.

In particolare, secondo AGCM le condotte della società idonee a falsare il comportamento economico dei consumatori sono le seguenti:

- a) aver fornito informazioni false circa la disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti (violazione degli articoli 20 and 21.1.b del Codice del Consumo);
- b) mancata restituzione delle somme versate a titolo di corrispettivo in seguito alla mancata consegna dei prodotti acquistati e la frapposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori anche attraverso la mancata risposta ai reclami e il malfunzionamento del call center dell'assistenza clienti (violazione articoli 20, 24 e 25.d del Codice del Consumo);
- c) omessa prestazione della garanzia legale di conformità per i prodotti difettosi (violazione articoli 20, 24 e 25.d del Codice del Consumo).

## **Il provvedimento dell'AGCM**

Il provvedimento dell'AGCM ha disposto che:

- (i) Private Outlet sospendesse qualsiasi diffusione nel territorio italiano dei contenuti del proprio sito internet (in altre parole, dal territorio italiano non sarà più possibile visualizzare i contenuti del sito in questione);
- (ii) gli *internet service providers* (ossia gli *access*, i *caching* e gli *hosting providers*) che consentono l'accesso all'indirizzo IP corrispondente ai seguenti nomi a dominio: privateoutlet.com, it.privateoutlet.com, uk.privateoutlet.com, es.privateoutlet.com, fr.privateoutlet.com, privateoutlet.fr, de.privateoutlet.com, spacemax.com, fr.espacemax.privateoutlet.com, www.espacemax.com, www.privateoutlet.biz, www.privateoutlet.com, inibissero l'accesso ai relativi siti web dal territorio italiano;
- (iii) Private Outlet sostituisse i contenuti del sito internet con un avviso predisposto dall'AGCM, allegato allo stesso provvedimento;
- (iv) Private Outlet inviasse entro 10 giorni all'AGCM un'apposita relazione in cui dichiara di aver ottemperato al provvedimento di sospensione e indicando al contempo le misure che ha adottato.

## **La revoca del provvedimento di oscuramento del sito**

Private Outlet, in sede di audizione dinanzi l'AGCM, ha depositato memoria difensiva chiedendo la revoca del provvedimento cautelare ed eccependo l'errata identificazione del professionista in quanto il soggetto responsabile delle attività di vendita e della gestione sito internet sarebbe la società francese Private Outlet S.a.S., cui fa capo l'omonima società italiana.

Private Outlet ha ammesso che per un determinato periodo di tempo i consumatori hanno avuto difficoltà a contattare la società ma ciò sarebbe dipeso da alcune disfunzioni del servizio di *customer care* cui Private Outlet ha posto rimedio mediante la sostituzione della società che gestiva il call center. In merito alle accuse di omessa o tardiva spedizione della merce, Private Outlet si è difesa affermando che il problema sarebbe scaturito dalla migrazione da una piattaforma informatica internet ad un'altra più aggiornata ed efficiente; si sarebbe trattato però di pochi casi isolati e gli ordini venivano nuovamente evasi regolarmente.

Private Outlet ha infine dichiarato di aver cominciato già prima dell'avvio del procedimento a rimborsare i consumatori che non avevano ricevuto la merce.

L'AGCM ha ritenuto ancora sussistenti le esigenze cautelari ma ha disposto con il provvedimento n. 23453 del 28 marzo 2012, il ripristino delle connessioni al sito. AGCM ha inoltre disposto che la homepage riporti un messaggio che informi il consumatore del precedente provvedimento cautelare di oscuramento e, al contempo, indichi i recapiti della società messi a disposizione dei consumatori al fine

di attuare le tutele riconosciute dalla legge.

### **Alcuni aspetti rilevanti del provvedimento**

Il provvedimento cautelare di oscuramento del sito ha suscitato un notevole interesse in quanto presenta alcune peculiarità sotto diversi punti di vista.

Innanzitutto, **per la prima volta l'AGCM ha bloccato in via cautelare l'accesso ad un sito web.**

Il provvedimento di sospensione cautelare avente ad oggetto l'accesso al sito web è stato emesso ai sensi dell'articolo 27.3 del Codice del Consumo e dell'articolo 9.1 del Regolamento n. 17589 del 15 novembre 2007 ("Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette").

Tali disposizioni conferiscono all'AGCM il potere di disporre la sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette nelle ipotesi in cui sussista una particolare urgenza.

In secondo luogo, **il provvedimento dell'AGCM ha avuto come destinatari anche gli internet service providers:** si tratta degli *access, caching e hosting provider* ai quali è stato vietato di consentire gli accessi ai siti web di Private Outlet provenienti dal territorio italiano.

L'ordine nei confronti degli *internet service providers* è stato invece emesso in virtù degli articoli 14.3, 15.2 e 16.3 del Decreto Legislativo n. 70 del 9 aprile 2003 che ha recepito in Italia la Direttiva 2000/31/CE (c.d. "**Direttiva sul commercio elettronico**").

Le disposizioni sovra menzionate prevedono che l'autorità amministrativa, avente funzioni di vigilanza, può esigere, anche in via d'urgenza, che gli *internet service providers* impediscano o pongano fine alle attività e alle informazioni di natura illecita.

Nonostante non si sia espressa sul punto, l'AGCM ha ritenuto se stessa un'autorità amministrativa avente il potere di emettere le decisioni di cui sopra nei confronti degli *internet service providers*.

Questa decisione si inserisce infatti all'interno di un dibattito sui poteri delle autorità amministrative di vigilanza - quali l'AGCM e l'AGCOM - e, in particolare, sulla possibilità per le stesse di emettere ordini nei confronti degli *internet service providers* ai sensi degli articoli 14.3, 15.2 e 16.3 del Decreto Legislativo n. 70 del 2003 .

Per comprendere meglio l'oggetto del dibattito appare opportuno sottolineare che le disposizioni appena richiamate costituiscono il recepimento degli articoli 12.3, 13.2 e 14.3 della Direttiva sul commercio elettronico secondo cui è lasciata impregiudicata la possibilità, secondo gli ordinamenti degli *Stati membri*, che un organo giurisdizionale o un'autorità amministrativa esiga che il prestatore impedisca o ponga fine ad una violazione.

E' interessante segnalare che il presidente dell'AGCOM, Corrado Calabrò, in occasione dell'audizione al Senato del 21 marzo scorso, abbia menzionato proprio il caso Private Outlet al fine di argomentare la possibilità che gli *internet service providers* siano destinatari di ordini da parte dell'AGCOM nei casi di violazione del diritto d'autore.

Vale la pena comunque ricordare che se l'ordinamento giuridico italiano conferisca o meno tali poteri alle autorità amministrative è un punto assai controverso che non ha trovato ancora una soluzione né uniformità di vedute.