

## **PS12364 - CONFORAMA**

Provvedimento n. 30465

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 gennaio 2023;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, 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;

VISTA la comunicazione del 12 luglio 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12364 nei confronti della società Conforama Italia S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 12 luglio 2022, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso Conforama Italia S.p.A.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 29 agosto 2022, con la quale la società Conforama Italia S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata in data 21 ottobre 2022 e fornita nella versione definitiva e consolidata in data 7 novembre 2022;

VISTA la propria decisione del 15 novembre 2022, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di valutare la proposta di impegni ed espletare gli adempimenti procedurali, nel rispetto del pieno contraddittorio con le Parti;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

**1.** Conforama Italia S.p.A. (di seguito anche Conforama o Professionista), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. Il Professionista opera nel settore della vendita di mobili, piccoli elettrodomestici e oggettistica, sia *online* mediante il sito *www.conforama.it*, sia mediante negozi fisici a insegna *Conforama* dislocati su tutto il territorio nazionale.

**2.** Guardia di Finanza - Nucleo Speciale Antitrust, in qualità di segnalante.

### **II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

**3.** Oggetto del presente procedimento è la pubblicizzazione di sconti non genuini. In particolare, è stata contestata al Professionista la possibile manipolazione del "prezzo di riferimento" per il calcolo dello sconto e della reale entità dello sconto praticato.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **III.1. L'iter del procedimento**

**4.** Sulla base della richiesta di intervento del Nucleo Antitrust della Guardia di Finanza<sup>1</sup> e delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo<sup>2</sup>, in data 12 luglio 2022 è stato avviato nei confronti di Conforama Italia S.p.A. il procedimento istruttorio PS12364, per presunta violazione dell'articolo 21, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo, con riguardo all'offerta di prodotti a prezzi scontati e alla reale entità dello sconto praticato.

**5.** In particolare, da un monitoraggio svolto dal Nucleo Antitrust della Guardia di Finanza nel corso dell'ultimo quadrimestre del 2021 sul sito di *e-commerce* del professionista *www.conforama.it*, era emerso che in occasione di talune promozioni il prezzo di riferimento (prezzo "base") rispetto al quale era calcolato lo sconto era stato aumentato; in tal modo il prezzo finale scontato era risultato uguale a quello pre-promozione oppure più basso, ma in misura significativamente inferiore alla percentuale di sconto pubblicizzata.

La tabella 1 riporta alcuni esempi illustrativi.

---

<sup>1</sup> [Cfr. segnalazione del 4/3/2022 prot. 24666 (doc. 1 del fascicolo istruttorio).]

<sup>2</sup> [Cfr. doc. 4 del fascicolo istruttorio (prot. 49351 del 21 giugno 2022).]

**Tab. 1: esempi di aumento del prezzo di riferimento e dello sconto praticato**

Prodotto	Data di rilevazione	Prezzo Base €	Sconto pubblicizzato	Prezzo Vendita scontato €	Sconto effettivo
Affettatrice	26/11/2021	199,9	-		-
	07/12/2021	249,9	20,0%	199,9	0,0%
Aspiretta	26/11/2021	129,9	-		-
	07/12/2021	169,9	23,5%	129,9	0,0%
Estrattore	26/11/2021	109,9	-		-
	07/12/2021	129,9	23,1%	99,9	9,1%
Microonde	09/11/2021	139,9	-		-
	18/11/2021	149,9	20,0%	119,9	14,3%

**6.** In data 14 luglio 2022 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio e si è svolto un accertamento ispettivo presso la sede legale e operativa della società.

**7.** Conforama ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 28 settembre e 14 ottobre 2022.

**8.** Il Professionista ha fornito riscontro alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio del procedimento e nel corso dell'ispezione con note pervenute in data 15 luglio 2022 e 1° settembre 2022<sup>3</sup>.

**9.** In data 29 agosto 2022, il Professionista ha inviato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata in data 21 ottobre 2022 e fornita in versione consolidata in data 7 novembre 2022<sup>4</sup>.

**10.** Il Professionista è stato sentito in audizione in data 7 ottobre e il 3 novembre 2022<sup>5</sup>.

**11.** In data 17 novembre 2022 è stata comunicato alle Parti il termine di conclusione della fase istruttorio, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>6</sup>.

**12.** In data 18 novembre 2022 è stata comunicata alle Parti la proroga del termine di conclusione del procedimento<sup>7</sup>.

### **III.2. Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista**

#### *III.2.1 Gli elementi acquisiti*

**13.** Conforama ha una rete di vendita costituita da 19 negozi e un sito di *e-commerce*. Da gennaio 2021 il Professionista ha emesso la Confocard, che consente di acquistare i prodotti con uno sconto del 15% sul prezzo al pubblico, esclusi gli elettrodomestici. Inoltre, saltuariamente vengono effettuate operazioni promozionali su specifici prodotti destinate, da febbraio 2022, ai soli possessori di Confocard.

**14.** Il Professionista ha ricondotto gli aumenti dei prezzi di riferimento, effettuati in occasione delle promozioni, a una maggiore onerosità dei listini dei fornitori, dei costi di trasporto e stoccaggio, nonché a circostanze particolari puntualmente evidenziate nelle memorie. I prezzi così risultanti rappresenterebbero prezzi di vendita effettivi, che sono stati praticati per alcuni mesi dopo il termine della promozione.

#### *III.2.2 Gli impegni proposti da Conforama*

**15.** Come sopra indicato, il Professionista ha presentato una proposta di impegni ("Impegni") in data 29 agosto 2022, successivamente integrata e consolidata in data 21 ottobre 2022 e 7 novembre 2022.

**16.** Il Professionista si impegna a:

i) non effettuare promozioni prima di 30 giorni dall'eventuale aumento del prezzo di listino. Le promozioni continueranno ad essere riservate ai titolari di Confocard. Le eventuali vendite di liquidazione saranno invece effettuate

<sup>3</sup> [Cfr. docc. 23 (prot. 55341 del 15 luglio 2022) e 25 (prot. 66428 del 1° settembre 2022).]

<sup>4</sup> [Cfr. doc. 27 (prot. 65426 del 29 agosto 2022), doc. 33 (prot. 80175 del 21 ottobre 2022) e doc. 35 (prot. 85940 del 7 novembre 2022).]

<sup>5</sup> [Cfr. doc. 31 (prot. 75749 del 7 ottobre 2022) e doc. 34 (prot. 84521 del 3 novembre 2022).]

<sup>6</sup> [Cfr. docc. 36 e 37 del fascicolo istruttorio.]

<sup>7</sup> [Cfr. docc. 38 e 39 del fascicolo istruttorio.]

con le modalità e nei termini stabiliti dalla disciplina nazionale e dalle normative regionali del settore del commercio al dettaglio;

ii) rendere edotti dell'impegno di cui sopra tutti i dipendenti addetti alla vendita, alla gestione dei listini e alle iniziative promozionali, curandone altresì la formazione ai fini dell'osservanza delle disposizioni del Decreto Legislativo 206/2005 ai fini della protezione dei Consumatori;

iii) comunicare, entro 30 giorni dalla chiusura del procedimento, a tutti i Clienti identificabili che abbiano acquistato gli articoli indicati nella comunicazione di avvio del procedimento PS12364 che potranno beneficiare di un rimborso di importo pari al minor sconto ritenuto come praticato nella suddetta comunicazione di avvio; il rimborso avverrà entro 15 giorni dalla indicazione da parte dei Clienti delle modalità con le quali intendono ricevere l'importo suddetto.

**17.** Il Professionista specifica che gli impegni sono misure "a regime" non soggette a un termine di validità.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**18.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche attraverso un sito *internet*, in data 2 dicembre 2022, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**19.** Con parere pervenuto in data 28 dicembre 2022, la suddetta Autorità ha ritenuto che, nel caso di specie, l'utilizzo di *internet* da parte di Conforama Italia S.p.A. risulti idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nel sito del Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale del mezzo di comunicazione citato.

#### **V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**20.** La genuinità degli sconti pubblicizzati è un elemento essenziale per mettere i consumatori in grado di comparare correttamente i prodotti e scegliere l'offerta più competitiva.

Invero, al fine di accrescere la trasparenza sulle riduzioni di prezzo ed evitare che i professionisti aumentino artificialmente i prezzi di riferimento e/o ingannino i consumatori circa l'ammontare dello sconto, la Direttiva (UE) 2019/2161<sup>8</sup>, nel quadro del *New Deal for Consumers*, è intervenuta a disciplinare gli annunci di riduzioni di prezzo. Quest'ultima ha modificato la Direttiva 98/6/CE (c.d. Direttiva Prezzi)<sup>9</sup>, introducendo l'articolo 6 *bis*, il quale stabilisce che gli annunci di riduzioni di prezzo devono far riferimento al prezzo precedentemente applicato dal professionista per un determinato periodo di tempo e definisce il "prezzo precedente" come il prezzo più basso applicato nei 30 gg precedenti la riduzione di prezzo<sup>10</sup>.

L'iter del recepimento della Direttiva nel nostro ordinamento è ancora in corso<sup>11</sup>.

**21.** L'Autorità ritiene che gli impegni assunti da Conforama siano idonei a rimuovere i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 12 luglio 2022, in quanto incidono in modo radicale e permanente sulle modalità di realizzazione delle promozioni adottate dal Professionista. In tal modo sarà accresciuta la trasparenza su un elemento essenziale quale il prezzo di vendita ed eliminata ogni possibilità di manipolazione del prezzo di riferimento.

**22.** Con il primo impegno, infatti, il Professionista attuerà una radicale trasformazione della propria politica commerciale, vincolandosi ad assicurare che nel mese precedente alla promozione il prezzo di riferimento non sarà ritoccato al rialzo. Il prezzo di riferimento non potrà essere fissato discrezionalmente, ma dovrà essere pari al prezzo di vendita al pubblico più basso praticato nei 30 giorni precedenti per quell'articolo, con ciò anticipando il contenuto della Direttiva Prezzi.

**23.** L'efficacia del primo impegno è assicurata dal contenuto del secondo impegno, volto a divulgare, presso il personale coinvolto nel disegno e realizzazione della politica commerciale della società, i criteri cui attenersi nella realizzazione delle operazioni promozionali.

---

<sup>8</sup> [Direttiva (UE) 2019/2161 che modifica la direttiva 93/13/CEE del Consiglio e le direttive 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori.]

<sup>9</sup> [I contenuti della direttiva, recepita dal Decreto Legislativo 25 febbraio 2000, n. 84 (recante "Attuazione della direttiva 98/6/CE), abrogato dall'art. 146, comma 1, lett. m), del Codice del Consumo, sono ora trasfusi agli artt. 13 - 17 del medesimo Codice.]

<sup>10</sup> [Il testo dei primi due commi dell'art. 6 bis è il seguente:

"1. Ogni annuncio di riduzione di un prezzo deve indicare il prezzo precedente applicato dal professionista per un determinato periodo di tempo prima dell'applicazione di tale riduzione.

2. Per prezzo precedente si intende il prezzo più basso applicato dal professionista durante un periodo di tempo non inferiore a 30 giorni prima dell'applicazione della riduzione del prezzo".]

<sup>11</sup> [Il 1° dicembre 2022 il Consiglio dei Ministri ha approvato lo schema di decreto legislativo di recepimento della Direttiva 2019/2161/UE, che trasfonde l'art. 6-bis della Direttiva Prezzi nell'art. 17-bis del Codice del Consumo. Lo schema di decreto legislativo è attualmente all'esame delle commissioni parlamentari.]

**24.** L'attenzione del Professionista nei confronti dei consumatori potenzialmente danneggiati dalle condotte contestate si apprezza, inoltre, considerando il terzo impegno, che prevede di rimborsare, agli acquirenti dei prodotti esemplificati nella tabella 1, l'ipotizzato minor sconto goduto a causa della modifica del prezzo di riferimento.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Conforama Italia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Conforama Italia S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Conforama Italia S.p.A. gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 7 novembre 2022, come descritti nel Formulário allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Conforama Italia S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 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 notificato al soggetto interessato e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*