

Inviata tramite PEC

Alla c.a.
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Piazza G. Verdi, 6/A
00198 Roma

Milano, 24 luglio 2015

Oggetto: segnalazione di ingannevolezza nella pratica commerciale posta in essere dalla società Stonex

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in via Valassina 22, 20159 Milano, chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di valutare, ai sensi della Parte II, Titolo III, del D. lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), l'ingannevolezza della pratica commerciale descritta di seguito da parte della società **Stonex che commercializza il nuovo modello di smartphone Stonex One.**

Da un paio di mesi la società sta promuovendo un nuovo prodotto, uno smartphone dalle caratteristiche all'avanguardia e ad un prezzo molto più basso rispetto ai prodotti della medesima categoria.

Non appena è stato possibile, Altroconsumo ha tentato di pre-ordinare lo smartphone (il preordine non prevede l'inserimento di dati per il pagamento, ma è una semplice richiesta di informazioni) ma senza successo. Abbiamo infatti ricevuto da parte della Stonex la mail di cui qui di seguito riportiamo il contenuto (**all. 1**):

"Ci scusiamo per l'inconveniente accaduto.

I nostri server non sono stati in grado di soddisfare l'elevato numero di richieste pervenute. Per consentire il potenziamento dei nostri sistemi, i pre-ordini sono sospesi.

Sarà possibile pre-ordinare #StonexOne a partire dal 27 Maggio.

Mercoledì 27 Maggio aprono i pre-ordini di #Galileo, la prima edizione limitata di #StonexOne, disponibile in soli 10.000 esemplari.

Chi è riuscito a preordinare non perderà la sua prenotazione. Chi ha raggiunto il punteggio richiesto per Smashphone avrà priorità di acquisto."

L'azienda non ha potuto, quindi, soddisfare le richieste dei consumatori, che tra l'altro avevano in precedenza partecipato ad alcuni giochi online per guadagnarsi la possibilità di poterlo preordinare (**all. 2**):

*“Distruungi virtualmente #StonexOne e raggiungi 350 punti.
Sulla base dei punteggi verrà definita una speciale classifica che servirà per gestire la priorità degli ordini.
Chi raggiungerà l'obiettivo e acquisterà #StonexOne all'apertura delle vendite avrà la certezza di ricevere la prima edizione limitata.
Collegati ADESSO a games.stonexone.com e prova a raggiungere l'obiettivo.”*

In data 27 maggio – giorno di apertura dei preordini - la società dichiarava una disponibilità del prodotto pari a 10.000 unità (**all. 3**):

*“Prima edizione limitata di Stonex One #Galileo.
Solo 10 mila pezzi disponibili.*

*In fase di pre-ordine non sarà addebitato nessun costo e ti verrà inviata una e-mail di conferma contenente tutti i dati del pre-ordine.
Per effettuare il pre-ordine è necessario eseguire una normale procedura di acquisto di #StonexOne.
Ti invieremo una seconda e-mail per informarti quando sarà possibile confermare il tuo pre-ordine e procedere all'acquisto di #StonexOne”.*

Il giorno dell'apertura delle vendite, dopo solo pochi secondi, Altroconsumo ha appreso da una scritta presente sul sito che i primi 300 pezzi erano andati esauriti e che sarebbe stato possibile effettuare un nuovo accesso la sera stessa.

Anche successivamente, però, non è stato possibile effettuare l'acquisto. L'azienda ha inviato un'ulteriore mail ai consumatori in cui dichiarava l'impossibilità di continuare a commercializzare il prodotto (**all. 4**):

*“Ciao a tutti Breakers,
chi parla qua è Francesco e Davide.
Come vi abbiamo detto prima, ci siamo riuniti per capire come procedere di fronte a quello che è accaduto oggi.
Abbiamo appena finito di leggere tutti i numeri del #StonexDay e vi assicuro, anche se alcuni di voi sono incavolati neri, che sono STRAORDINARI.
Sono arrivati sul NOSTRO sito più di 100 mila persone con un possibile tasso di conversione che poteva tranquillamente garantirci la vendita di 10 mila #StonexOne in poche ore.*

Il motivo per cui oggi abbiamo messo in vendita solo 300 pezzi è perché volevamo Privilegiare chi aveva la priorità: l'apertura degli ordini di oggi era solo per chi aveva raggiunto l'obiettivo di SmashPhone o si era iscritto al sito ad Aprile. Come abbiamo comunicato, non abbiamo la capacità distributiva per gestire contemporaneamente l'incredibile numero di richieste che sono pervenute oggi. Per noi è importante l'attenzione verso l'utente.

Leggendo i vostri commenti abbiamo però capito che in tanti ci sono rimasti veramente MALE. Per questo abbiamo deciso di chiudere le vendite, temporaneamente, e di attrezzarci per poter evadere più telefoni possibile.”.

Attualmente l'home page del sito Stonex è la seguente:



The screenshot shows the Stonex website home page. At the top, there is a navigation bar with a shopping cart icon showing '0 articoli 0,00 €', a search icon, and a menu icon. The main header features the 'STONEX Break the Rules.' logo. Below the logo is a horizontal navigation menu with links for HOME, SHOP, CARATTERISTICHE, VIDEO STORY, COMMUNITY, PRESS, AZIENDA, and ASSISTENZA. A vertical social media sidebar on the right includes icons for Facebook, Twitter, YouTube, Google+, Instagram, and a profile picture. The main content area has a headline: 'Le Vendite di #Galileo sono temporaneamente sospese.' Below this is a quote in blue text: '“Abbiamo appena finito di leggere tutti i numeri del #StonexDay e vi assicuro, anche se alcuni di voi sono incavolati neri, che sono STRAORDINARI. Sono arrivati sul NOSTRO sito più di 100 mila persone con un possibile tasso di conversione che poteva tranquillamente garantirci la vendita di 10 mila #StonexOne in poche ore. Il motivo per cui oggi abbiamo messo in vendita solo 300 pezzi è perché volevamo privilegiare chi aveva la priorità: l'apertura degli ordini di oggi era solo per chi aveva raggiunto l'obiettivo di SmashPhone o si era iscritto al sito ad Aprile. Come abbiamo comunicato, non abbiamo la capacità distributiva per gestire contemporaneamente l'incredibile numero di richieste che sono pervenute oggi. Per noi è importante l'attenzione verso l'utente. Leggendo i vostri commenti abbiamo però capito che in tanti ci sono rimasti veramente MALE. Per questo abbiamo deciso di chiudere le vendite, temporaneamente, e di attrezzarci per poter evadere più telefoni possibile.’’'. The quote is attributed to '- Francesco & Davide'. Below the quote is a call to action: 'Registrati Adesso e Resta Aggiornato!' with a blue 'REGISTRATI' button. At the bottom, there is an image of a blue smartphone and a blue phone case. The browser's address bar shows 'www.stonexone.com' and the Windows taskbar at the bottom displays various application icons and the time '15:42'.

smartphone, aumentando sempre più l'aspettativa di chi riceveva tali comunicazioni (all. 5, 6, 7, 8).

Alla luce di quanto sin qui descritto Altroconsumo ritiene che la pratica commerciale posta in essere dalla Stonex debba ritenersi ingannevole alla luce dell'**art. 21, comma 1 del Codice del Consumo**. Le informazioni diffuse dalla società, infatti, risultano non essere rispondenti al vero e inducono i consumatori a prendere decisioni che altrimenti non avrebbero preso. Ad esempio, vengono fornite informazioni scorrette relativamente alla disponibilità, la consegna e la quantità del prodotto.

Ancor più l'**articolo 23, comma 1 lett. E ed F del Codice del Consumo** definisce "in ogni caso ingannevoli" quelle pratiche commerciali che:

e) *"invitano all'acquisto di prodotti ad un determinato prezzo senza rivelare l'esistenza di ragionevoli motivi che il professionista può avere per ritenere che non sarà in grado di fornire o di far fornire da un altro professionista quei prodotti o prodotti equivalenti a quel prezzo entro un periodo e in quantità ragionevoli in rapporto al prodotto, all'entità della pubblicità fatta del prodotto e al prezzo offerti"*.

f) *invitano all'acquisto di prodotti ad un determinato prezzo e successivamente: 1) rifiutano di mostrare l'articolo pubblicizzato ai consumatori, oppure rifiutano di accettare ordini per articolo o di consegnarlo entro un periodo di tempo ragionevole [...]"*.

.....

Per le ragioni esposte, Altroconsumo chiede che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, verificata la sussistenza della pratica commerciale scorretta descritta:

- ne inibisca la continuazione;
- considerata la sussistenza dei motivi d'urgenza, intervenga comunque cautelativamente per sospenderla provvisoriamente;
- sanzioni la società che l'ha posta in essere.

Rimaniamo a disposizione per ulteriori informazioni in merito e cogliamo l'occasione per inviare i nostri più cordiali saluti.

Avv. Marco Pierani
Responsabile Relazioni Esterne Istituzionali
Altroconsumo

