

Inviato tramite raccomandata A/R

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

Milano, 13 aprile 2017

**Oggetto: segnalazione pratica commerciale scorretta – No Nameshop: acquisti via Whatsapp senza possibilità di rimborso in denaro in caso di recesso**

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in via Valassina 22, 20159 Milano (indirizzo pec: [relazioni.istituzionali@pec.altroconsumo.it](mailto:relazioni.istituzionali@pec.altroconsumo.it)), 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) e successive modificazioni, la scorrettezza della pratica commerciale descritta di seguito e posta in essere dal negozio No Nameshop (di cui è titolare KRISTINA STAN DI ESPOSITO SALVATORE) per acquisti via Whatsapp senza possibilità di rimborso in denaro in caso di recesso.

NO Nameshop è un negozio di abbigliamento con sede a Montecatini Terme che esercita la propria attività attraverso tre canali di vendita: negozio fisico, [sito Internet](#) e vendita telefonica. Come si legge sulla pagina Facebook di No Nameshop, infatti, per informazioni e acquisti è possibile contattare direttamente il negozio tramite la nota chat di messaggistica Whatsapp.

Altroconsumo ha ricevuto la segnalazione di un socio che, insoddisfatto dell'acquisto fatto sul sito di No Nameshop, ha chiesto di restituire la merce al mittente e di ricevere il rimborso di quanto speso. Nonostante i quattordici giorni di tempo previsti dall'art. 52 del Codice del Consumo per recedere dall'acquisto, però, NO Nameshop ha comunicato che non intendeva procedere con il reso e successivo rimborso adducendo la seguente giustificazione: «*Non siamo un sito online ma una semplice pagina Facebook*».

A seguito di ciò, Altroconsumo ha contattato NO Nameshop che si è limitata a fornire le seguenti informazioni relative ai costi di spedizione e ai tempi di consegna: «*La spedizione funziona così: il pagamento avviene alla consegna in contanti, oppure ricarica PostePay, bonifico bancario. Mandaci tutti i tuoi dati e noi provvederemo alla spedizione con corriere Bartolini. La spedizione viene 10€ e partono tutti i giorni alle 16.00. arriva in 24h e 48 h per le isole. Ci serve il tuo indirizzo completo: ....*».

Successivamente, però, No Nameshop ha precisato quanto segue: *«Per fare un cambio hai tempo 3 giorni! Puoi cambiare taglia oppure prendere altri articoli pagando le spese di spedizione 10€ e la tua quando spedisce, non facciamo rimborso di soldi».*

Da ciò si deduce, a nostro avviso, un duplice comportamento scorretto di No Nameshop. Da un lato al cliente viene negato il diritto di restituire la merce in caso di insoddisfazione e, dall'altro, questi può solamente procedere alla richiesta di sostituzione, entro il brevissimo termine di tre giorni.

Altroconsumo intende segnalare a codesta rispettabile Autorità che la pagina Facebook rappresenta uno strumento mediante il quale esercitare l'attività di vendita. Pertanto, No Nameshop è tenuto a riconoscere al cliente il diritto di recesso in caso di vendita a distanza e il consumatore deve essere riconosciuto **il diritto di recedere entro quattordici giorni dal ricevimento della merce, e quindi ottenere il rimborso della somma versata** (spese di spedizione incluse), così come stabilito dall'art. 52 del Codice del Consumo.

Infine, segnaliamo a codesta rispettabile Autorità che, **oltre ad escludere il diritto di recesso, NO Nameshop incorre anche nelle seguenti violazioni non fornendo al consumatore informazioni, prima dell'acquisto, riguardanti l'identità del professionista, il diritto di recesso, il diritto sulla garanzia legale di conformità e, una volta concluso l'acquisto, non inviando conferma scritta dell'offerta o del contratto.**

Tanto premesso, nella condotta di NO Nameshop si ravvisano violazioni del **D. lgs. 206/2005**, in particolare:

- dell'**art. 49 «Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dai locali commerciali»**, laddove prima della conclusione del contratto non fornisce al consumatore le informazioni prescritte tra cui l'identità del professionista, le informazioni sul diritto di recesso, un promemoria della garanzia legale di conformità;
- dell'**art. 51 «Requisiti formali per i contratti a distanza»**, laddove manca conferma scritta delle informazioni precontrattuali, dell'offerta e del contratto concluso col consumatore.
- degli **artt. 52 «Diritto di recesso»** e seguenti, laddove viene negato il recesso nonostante si tratti di contratti a distanza.

Per tutto quanto sopra esposto l'associazione Altroconsumo chiede che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, verificata la sussistenza della pratica commerciale scorretta e aggressiva descritta:

- ne inibisca la continuazione;
- considerata la sussistenza dei motivi di 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 migliori saluti.

**Dott. Ivo Tarantino**  
Responsabile Relazioni Esterne  
Altroconsumo

