

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento PS10842 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 27 settembre 2017 e avente ad oggetto le condotte commerciali della società GIRADA S.r.l.s. in materia di pratiche commerciali scorrette, la società GIRADA S.r.l.s., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

VERSIONE CONSOLIDATA DEL FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

Numero del procedimento: **PS10842**

Data della comunicazione di avvio del procedimento: **27/09/2017**

Data di presentazione degli impegni: **13/11/2017**

Professionista che presta gli impegni: **GIRADA S.r.l.s. via Giacinto Gigante, 142 80010 Villaricca (NA), di seguito nominato "professionista"**.

PREMESSA

La presente versione degli impegni è costituita dal testo consolidato delle misure adottate e dalle ulteriori azioni che Girada porrà in essere al fine di superare i rilievi dell'Autorità Garante della concorrenza e del mercato (AGCM), di seguito nominata "Autorità".

Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione dell'avvio del procedimento:

1. Secondo i rilievi formulati dall'Autorità, il professionista si sarebbe reso responsabile di alcune condotte non conformi al codice del consumo.
2. La principale carenza informativa evidenziata riguardava la modalità di prospettazione dello schema di vendita: in particolare, non era sufficientemente chiarito che il consumatore che voleva accedere ai sconti proposti, avrebbe dovuto prenotare e pagare immediatamente il prezzo "share it" per entrare nello schema.
3. Non risultava adeguatamente spiegata la circostanza che, per conseguire il bene al prezzo ridotto il consumatore avrebbe dovuto impegnarsi a trovare altri tre acquirenti disposti a fare altrettanto, effettuando a loro volta una prenotazione per un importo pari o superiore al suo.
4. In particolare, l'esame del sito aziendale aveva consentito di accertare la presenza di carenza informativa per quanto concerne l'identità del professionista, l'indirizzo della sede sociale e numero di telefono.
5. Non era pubblicato il link al modulo necessario ad esercitare il diritto di recesso sulla home page ed il termine di 14 gg da cui il compratore poteva recedere decorreva dalla conclusione del contratto e quindi alla prenotazione del bene dello schema sopracitato e non dalla materiale consegna dello stesso.

6. Non era pubblicato il link alla piattaforma *online dispute resolution* (ODR) relativo al meccanismo extra-giudiziale di reclamo e ricorso, oltre alle condizioni per accedere e mancava il riferimento al foro del consumatore.

CONTENTUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DELL'AVVIO DEL PROCEDIMENTO.

7. Si evidenzia preliminarmente che il modello di business prescelto da Girada si basa sul passaparola e quindi sulle positive esperienze dei consumatori che hanno avuto modo di verificare la veridicità di quanti promesso.

8. Tale strategia commerciale si giova della possibilità di acquisire grossi quantitativi di merce in modo da poterli ottenere a prezzi contenuti da grossisti anche in considerazione del tempo trascorso dal momento in cui il consumatore effettua la prenotazione a quello che completa il trittico necessario per ottenere il massimo sconto.

9. In merito alla prospettazione dell'offerta, il professionista - preso atto dei rilievi formulati dall'Autorità - si è subito adoperato per superare gli elementi di criticità dovuti principalmente all'inaspettato successo dell'iniziativa e alla conseguente necessità di concentrare le risorse disponibili sull'attività tralasciando i profili di potenziamento del set informativo.

10. Il procedimento dell'Autorità ha permesso di considerare il sito nel suo complesso ed introdurre una serie di modifiche - che di seguito verranno espone - volte a rendere il portale conforme al codice del consumo.

IMPEGNI STRUTTURALI

SOSTANZIALE MODIFICA DEL SET INFORMATIVO AL FINE DI CHIARIRE LO SCHEMA DI VENDITA

11. È stato effettuato un lavoro di revisione del sito apportando importanti e sostanziali modifiche allo stesso. In particolare è stata eliminata la dicitura "prezzo share it" sostituita con "prenotazione". Inoltre, l'importo relativo al prezzo pieno e quello collegato alla prenotazione sono stati riportati sugli stessi caratteri affiancando a quest'ultimo la dicitura "Attenzione: prezzo soggetto a condizioni di vendita". È stato infine aggiunto un differente pop-up quando il cliente seleziona una delle due modalità di acquisto.

MAGGIORE RILEVANZA ED ACCESSIBILITÀ ALL'IDENTITÀ DEL PROFESSIONISTA, ALLA SUA SEDE, AL NUMERO DI TELEFONO E ALLE ALTRE INFORMAZIONI SOCIALI

12. Sono state rese più agevoli le informazioni relative alla società GIRADA SRLS ed è stato reso più agevole il reperimento dei recapiti. Inoltre, tali informazioni continuano ad essere disponibili anche nelle condizioni di acquisto pubblicate sul sito.

SEMPLIFICAZIONE DELLE MODALITÀ DI ACCESSO AL MODULO PER L'ESERCIZIO DI RECESSO

13. È stato pubblicato il link al modulo necessario per esercitare il proprio diritto di recesso sulla home page ed il termine di 14gg da cui il compratore può recedere decorre dalla consegna del bene e non dal momento della prenotazione.

PUBBLICAZIONE SULLA HOME PAGE DEL LINK DELLA PIATTAFORMA ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) GESTITA DALL'UNIONE EUROPEA

14. Nella home page del sito aziendale è stato pubblicato il link alla piattaforma ODR. Inoltre, sono stati resi maggiormente chiari tutti i diritti dei consumatori.

RIFERIMENTO AL FORO DEL CONSUMATORE

15. È stato indicato, conformemente al codice del consumo, il riferimento al foro del consumatore e quello della legge applicabile.

INCREMENTO DEL PERSONALE PREVIA IDONEA FORMAZIONE ED INCREMENTO DELL'ORARIO DI RICEZIONE DELLE CHIAMATE

16. Al fine di eliminare le criticità emerse in merito ai tempi di evasione delle richieste di chiarimento avanzate dai consumatori, è stato incrementato il personale addetto al call center portandolo da 9 a 15 unità e si prevede un ulteriore di ampliamento dell'organico del 20%. Entro fine dell'anno sarà aumentato l'orario di assistenza telefonica dall'attuale 3 ore (dalle 10:00 alle 13:00) a 6 ore giornaliere (dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00).

REALIZZAZIONE DI UNA PIATTAFORMA INTEGRATA CON PRESENTAZIONE DI TUTTE LE PARTNERSHIP

17. Il modello di vendita ha consentito di sviluppare partnership al fine di consentire ai clienti di Girada di accedere a condizioni di vendita particolarmente vantaggiose in linea con il modello della condivisione e fondato sul passaparola, per incrementare il numero di consumatori che utilizzano gruppi di acquisto. La relativa piattaforma sarà operativa entro il mese di marzo 2018.

MIGLIORAMENTO ED AMPLIAMENTO DELLA SEZIONE FAQ, IN ADERENZA AL CANONE DI MAGGIOR TRASPARENZA E SEMPLICITÀ

18. Entro 30gg dall'adozione del provvedimento dell'Autorità con cui si dispone l'accettazione dei presenti impegni rendendoli obbligatori, si provvederà al totale rifacimento della sezione FAQ al fine di renderla maggiormente trasparente e di più semplice comprensione.

GARANTIRE, ENTRO 6 MESI DALLA PRENOTAZIONE, A TUTTI I CLIENTI UN ACQUISTO DEL BENE AL PREZZO DI MERCATO

19. Nella augurata evenienza di accettazione dei presenti impegni è intenzione di Girada di consentire a tutti i clienti, dopo almeno nove mesi dalla prenotazione, di acquistare il prodotto scelto, al prezzo di mercato praticato al momento della richiesta.

POSSIBILITÀ DI RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

20. Girada si impegna entro 30 gg dall'accettazione degli impegni, a segnalare la possibilità di rimborso della prenotazione entro 14 gg dalla stessa, mediante una spunta che riporti la seguente dicitura *"Ho preso visione della possibilità di rimborso della prenotazione entro 14gg dal pagamento"*.

21. Al fine di chiarire l'esatta portata della facoltà di risoluzione anticipata rispetto alla prenotazione è stato introdotto il seguente articolo: *"Nel caso di acquisto del bene con la modalità "prenota ora" (Articolo 2.2 b delle condizioni di vendita) il cliente ha diritto a richiedere il rimborso della somma versata entro e non oltre 14 giorni a decorrere dall'effettivo pagamento. Trascorsi 14 giorni il cliente non può più richiedere la somma versata per la prenotazione del prodotto desiderato, ma può utilizzarla per l'acquisto del medesimo prodotto scelto con la modalità acquisto immediato (Articolo 2.2 a delle condizioni di vendita) "prezzo pieno".*

Non è possibile cumulare quanto versato per più prodotti, con la modalità "prenota ora", per l'acquisto di un unico bene a "prezzo pieno".

Resta comunque fatta salva la possibilità di esercizio di recesso a cui l'articolo 13 delle condizioni di vendita.

Per richiedere il rimborso della prenotazione, entro il termine indicato, sarà necessario inviare una mail a recesso@girada.it con allegato il modulo compilato. Cliccando sul seguente link sarà possibile scaricare il modulo per la richiesta di rimborso della 'prenotazione'".

RIFORMULAZIONE DELL'ARTICOLO RIGUARDANTE LE MODALITÀ DI ACQUISTO

22. Al fine di rendere più chiare ed esplicite le modalità di acquisto dei prodotti sul sito Girada.it è stato modificato l'articolo 2.2 delle condizioni di vendita: *"Salvo eccezioni, il Fornitore propone ai propri clienti i medesimi prodotti secondo due differenti modalità: a) L'acquisto immediato: L'acquirente acquisterà il bene a "prezzo pieno" di listino senza godere di alcuno sconto. In tale ipotesi, è comunque possibile godere di una riduzione del prezzo effettivamente pagato secondo il criterio dell'acquisto in cd. "modalità inversa". Si intende acquisto in "modalità inversa" la possibilità di ottenere la restituzione di una parte del prezzo versato se, entro 9 mesi dal ricevimento del prodotto, altri tre nuovi clienti, utilizzando il "referral code" ricevuto dall'acquirente, avranno a loro volta acquistato immediatamente o prenotato il medesimo prodotto o prodotto della stessa fascia di prezzo o superiore.*

b) Prenota ora "prenotazione": L'acquirente otterrà il bene ad un prezzo inferiore, pari a circa un terzo di quello applicato per l'acquisto immediato "prezzo pieno". Dopo aver terminato e pagato la prenotazione, l'Acquirente riceverà un codice di riferimento personale (d'ora in poi indicato come "Referral Code"), associato ad un proprio link univoco e personale. Il prodotto prenotato sarà spedito e consegnato al cliente, senza alcun aggravio o ulteriore spesa, quando altri tre nuovi clienti, utilizzando il medesimo referral code avranno, a loro volta, acquistato immediatamente o prenotato il medesimo prodotto (o un prodotto della medesima fascia di prezzo)."

IMPEGNI COMPORAMENTALI

TRASMISSIONE ALL'AUTORITÀ DELLA CORRETTA GESTIONE DEL SITO, DELLE VENDITE E DELLE VARIE PROBLEMATICHE AFFRONTATE NEL RAPPORTO CON LA CLIENTELA

23. Per ventiquattro mesi dal momento dall'adozione del provvedimento di accettazione dei presenti impegni da parte dell'Autorità, Girada si impegna a trasmettere all'Autorità - con periodicità bimestrale - una sintetica relazione relativa al numero di ordini gestito e alla corretta gestione del sito e delle vendite documentazione probante la corretta gestione del sito delle vendite e delle varie problematiche che dovessero emergere.

REALIZZAZIONE DI UN VIDEO ESPILCATIVO VOLTO AL CHIARIMENTO DEL METODO DI VENDITA

24. Entro 60gg dall'accettazione degli impegni redatti, al fine di eliminare ogni possibile incomprensione circa il modello di vendita di Girada e di scongiurare ogni possibile erronea assimilazione ai sistemi di vendita piramidale, il professionista realizzerà un video che verrà pubblicato all'interno del sito e che chiarirà i vari passaggi del processo di vendita con particolare riferimento agli effetti della prenotazione.

PUBBLICAZIONE DELLE STATISTICHE E GRADUATORIE DELLE COSIDDETTE QUOTE GOLD

25. Con riferimento all'assegnazione delle quote GOLD ai consumatori che effettuano ordini senza presentare amici, il professionista si impegna entro 60gg dall'eventuale accettazione dei presenti impegni a rendere pubbliche le statistiche e la graduatoria di evasione in modo che ogni consumatore che decida di prenotare un prodotto senza presentare amici possa essere consapevole circa i tempi di finalizzazione del suo ordine. Sempre nell'ottica di una maggiore trasparenza saranno maggiormente esplicitati i criteri seguiti per determinare l'ordine di assegnazione delle quote GOLD.

INFORMAZIONE A TUTTI I CLIENTI DELLE MODIFICHE ALLE CONDIZIONI DI VENDITA

26. Entro 30gg dall'eventuale accettazione dei presenti impegni, sarà inviata a tutti i clienti una mail informativa in relazione alla nuova formulazione delle condizioni di vendita.

CONSIDERAZIONI CIRCA L'IDONITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITA' CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

27. I presenti impegni sono stati formulati partendo dal riconoscimento oggettivo della necessità di porre rimedio alle criticità segnalate dall'Autorità. Gli stessi sono stati approntati in un'ottica collaborativa e al fine di favorire quanto più possibile la tutela del consumatore, anche considerando che Girada è una realtà giovane ed in continua crescita, il professionista si è attivato su più piani al fine di migliorare la comprensione del modello di vendita, rendere maggiormente

esplicitate le condizioni di contratto e apportare notevoli miglioramenti sia alla grafica che ai contenuti del sito.

28. La volontà di instaurare una leale collaborazione ha indirizzato gli sforzi della società a migliorare la grafica dell'offerta di vendita, pubblicando con il medesimo rilievo grafico del carattere sia il prezzo di listino ed il prezzo di prenotazione.

29. Del pari, anche quanto previsto e formalizzato nell'ambito degli impegni comportamentali, non può che essere inequivocabilmente diretto ad eliminare ogni equivoco circa lo schema di vendita, rendendo maggiormente chiaro che questo è fondato sulla realizzazione di gruppi di acquisto e pertanto non è assimilabile ad uno schema di matrice piramidale, dal momento che la finalità perseguita non è certamente il mero reclutamento dei consumatori. Del resto, la previsione di ottenere sconti anche attraverso *partnership*, nonché quello di poter sempre acquistare il bene a prezzo di listino o prezzo ridotto o addirittura senza presentare amici, attraverso un sistema di aggregazione automatico (cd. quote GOLD), si pone in diretta antitesi alle dinamiche tipiche della vendita piramidale. Sul punto, lo sforzo che Girada sta approfondendo appare in linea con quanto richiesto dall'Autorità al fine di porre una organica tutela nei confronti del consumatore.

Alla luce di tutte le considerazioni che precedono si ritiene che gli impegni offerti da Girada soddisfino i requisiti di ammissibilità dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo. Nel ribadire che tale proposta di proporre lo scopo di superare i rilievi dell'autorità e di fornire ai consumatori una rappresentazione veritiera del modello utilizzato, Girada manifesta la piena disponibilità a cooperare ed a discutere con l'Autorità gli impegni proposti.

Villaricca, 29 dicembre 2017
