



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 ottobre 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del consumo*" e successive modificazioni (di seguito, "*Codice del consumo*");

VISTA la Parte III, Titolo I, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni;

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;

VISTO il proprio provvedimento del 16 gennaio 2024, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso Star Italia S.p.A.;

VISTA la propria delibera del 30 aprile 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'estensione oggettiva del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Star Italia S.p.A., in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo (di seguito anche "Star Italia", "Professionista" o "Società"). La Società è attiva, tra l'altro, nel settore della commercializzazione di *box* doccia, vasche da bagno, e in tutte le attività connesse all'istallazione e realizzazione dei citati prodotti nonché nel proporre e vendere interventi di ristrutturazione edilizia, comprese opere di tinteggiatura e imbiancatura. Star Italia, al 31 dicembre 2023, ha realizzato un fatturato pari a 36.445.616 milioni di euro, un utile di circa 1.489.441 milioni di euro e un margine operativo lordo di 3.105.830 milioni di euro¹.

2. Le associazioni di consumatori Atecon, Adiconsum Sardegna e Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano (di seguito, "CTCU"), in qualità di segnalanti.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal Professionista, complessivamente integranti un'unica pratica commerciale, consistenti:

A) nella diffusione di informazioni non corrette e ambigue in fase di vendita fuori dei locali commerciali in ordine alle caratteristiche delle opere di ristrutturazione dei bagni, alla possibilità di utilizzo del bonus fiscale riconosciuto in caso di abbattimenti delle barriere architettoniche e ai tempi di inizio e termine dei lavori.

B) nella mancata esecuzione delle opere di installazione dei sanitari e mancata esecuzione delle opere di ristrutturazione dei bagni con le caratteristiche e tempistiche di esecuzione descritte in fase di vendita nel corso delle visite a domicilio del consumatore. Inoltre, a fronte del mancato rispetto dei termini di esecuzione delle opere e di consegna dei materiali, la società non avrebbe riconosciuto ai consumatori il diritto di recesso da loro esercitato.

C) nell'omessa informativa di elementi essenziali del contratto e del diritto di recesso.

¹ Cfr. ultimo bilancio depositato.

III. LE CLAUSOLE VESSATORIE

4. A seguito dell'estensione oggettiva del procedimento, quest'ultimo riguarda anche la vessatorietà di alcune clausole contenute nelle condizioni generali del “*Contratto di Appalto*” (nel prosieguo, anche “CGC”) per la prestazione dei servizi di ristrutturazione dei bagni, unilateralmente predisposte da Star Italia S.p.A., per disciplinare i rapporti contrattuali con i consumatori.

5. In particolare, sono state oggetto di valutazione le clausole di seguito riportate:

- articolo 1.3: “*Il termine per l'esecuzione dell'opera da parte di Star Italia S.p.A. è stabilito in 180 giorni lavorativi (esclusi quindi sabato, domenica e festivi) decorrenti dalla data di avvenuto integrale pagamento da parte del committente del corrispettivo pattuito per la stessa*”;
- articolo 1.4: “*le opere oggetto del presente contratto sono caratterizzate dalla artigianalità e realizzate manualmente e in ragione di tali caratteristiche il cliente dichiara di essere stato edotto e di avere accettato che le stesse opere possano presentare tollerabili difformità con particolare riguardo alla posa di materiali, mobilio, sanitari, piastrelle e rivestimenti*”;
- articolo 1.5: “*Ritardo nella consegna: in caso di ritardo nella consegna del prodotto, Star Italia S.p.A. applicherà uno sconto pari al 5% dell'importo totale della commessa che il cliente accetta a tacitazione di ogni pretesa risarcitoria*”;
- articolo 2.2 (interessi moratori) “*Ove per qualsiasi motivo il committente non provveda ai pagamenti nei termini previsti, verranno posti a suo carico interessi di mora in misura al tasso annuo legale maggiorato di 3 punti percentuali*”;
- l'articolo 2.3 prevede che qualora “*l'esecuzione delle opere oggetto del contratto non venga completata da Star Italia nel termine per cause imputabili al Committente, in considerazione del fatto che l'appalto ha per oggetto la fornitura di beni confezionati su misura e chiaramente personalizzati, egli dovrà in ogni caso corrispondere l'intero corrispettivo*”;
- articolo 6.1: (cessione del contratto e sub-appalto) “*Il Committente espressamente autorizza Star Italia S.p.A., ove quest'ultima lo ritenesse opportuno, a cedere il presente contratto o subappaltare la realizzazione delle opere oggetto dello stesso a favore di soggetti terzi*”;
- articolo 7.1: (esclusione del diritto di recesso) “*Il committente prende atto che in relazione al presente contratto negoziato fuori dai locali commerciali*

e per l'opera oggetto del presente contratto, consistente nella fornitura di beni confezionati su misura e chiaramente personalizzati[i], trova applicazione l'art. 59, co. 1, lett. c) del D. lgs 206/2005, così come modificato dal d. Lgs. 21/2014, per cui il diritto di recesso è escluso”;

- articolo 8.2: (modifica materiale) “Il Cliente non avrà diritto ad alcun risarcimento del danno e il termine per l'adempimento di Star Italia S.p.A. rimarrà sospeso fino al termine dell'evento nel caso in cui la prestazione diventi in tutto in parte impossibile per causa di forza maggiore da intendersi questa a titolo esemplificativo, scioperi, terremoti, sommosse, eventi atmosferici straordinari o nel caso in cui Star Italia S.p.A. a suo insindacabile giudizio decida di rivolgersi ad altro fornitore. In quest'ultimo caso, senza alcun aggravio di costi per il Cliente, l'Azienda potrà modificare e/o sostituire i materiali e gli accessori (sanitari ed elementi di arredo) indicati in contratto con altri di pari tipologia e valore che si intendono pertanto già accettati dal Committente come corrispondenti e conformi a quanto proposto senza che ciò possa essere valutato come non corrispondenza o parziale inadempimento”.

IV. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

6. In data 16 gennaio 2024, secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo e sulla base delle segnalazioni inviate dalle associazioni di consumatori segnalanti² e delle numerose e continue segnalazioni di consumatori pervenute a partire dal mese di marzo 2023³, è stato avviato nei confronti di Star Italia. il procedimento istruttorio PS12503 per possibile violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo.

7. In data 25 gennaio 2024 si è svolto presso la sede operativa della società Star Italia un accertamento ispettivo.

8. Il Professionista ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 5 febbraio e in data 26 luglio 2024.

9. Il Professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni

² Cfr. segnalazione prot. n. 39717 del 27 aprile 2023, segnalazione prot. n. 79723 del 5 ottobre 2023 e segnalazione prot. 89949 del 6 novembre 2023.

³ Cfr., a titolo di esempio, non esaustivo, segnalazione prot. n. 29489 del 20 marzo 2023, segnalazione prot. n. 41150 del 3 maggio 2023;

formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto argomentazioni difensive con note rispettivamente pervenute in data 15 febbraio 2024, 15 marzo 2024, 30 aprile 2024, 24 e 31 maggio 2024, nonché in data 31 luglio 2024.

10. In data 8 maggio 2024 è stata comunicata a Star Italia e alle altre parti del procedimento l'estensione oggettiva per la valutazione di alcune clausole potenzialmente vessatorie contenute nei documenti contrattuali utilizzati dal Professionista per disciplinare i rapporti contrattuali con i consumatori, ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b)*, *f)*, *m)*, e *p)*, nonché 35, comma 1, e 37-*bis* del Codice del consumo.

11. Nel predetto atto di estensione oggettiva, era altresì indicato che le clausole di cui agli articoli 1.4, 1.5, 2.2, 2.3, 7.1 e 8.2 delle CGC, sopra riportate, sono oggetto di una presunzione di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettere *b)*, *f)*, *m)*, e *p)*, del Codice del consumo.

12. In data 22 maggio 2024, ai sensi dell'articolo 23, comma 6, del Regolamento, è stata avviata la consultazione di cui all'articolo 37-*bis*, comma 1, del Codice del consumo, tramite la pubblicazione per 30 giorni, sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it), di un comunicato e delle clausole contrattuali oggetto di contestazione. La consultazione pubblica si è conclusa in data 21 giugno 2024 con l'invio da parte delle associazioni CTCU e UdiCon di osservazioni in ordine alle clausole contrattuali oggetto della consultazione.

13. In data 24 luglio 2024, è stata comunicata alle Parti del procedimento la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

14. In data 8 agosto 2024, il Professionista è stato sentito in audizione, su sua richiesta.

15. In data 16 e 21 agosto 2024 e in data 9 settembre 2024, Star Italia ha inviato una memoria difensiva e alcune informazioni relative alle posizioni contrattuali di alcuni clienti. Contestualmente alla documentazione trasmessa in data 21 agosto 2024, la Società ha inviato una proposta di impegni.

2) *Gli elementi acquisiti*

16. Dalle segnalazioni emerge che nel corso delle visite a domicilio, gli agenti di vendita di Star Italia avrebbero fornito informazioni ambigue e non corrette in ordine alla possibilità di utilizzo del *bonus* fiscale per la realizzazione di interventi di ristrutturazione per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche mentre, in realtà, i lavori realizzati

si sarebbero concretizzati nella semplice sostituzione della vasca da bagno con una doccia, senza l'eliminazione delle barriere architettoniche ivi presenti, con la conseguenza di non poter beneficiare dello sconto in fattura⁴. Inoltre, gli agenti di vendita avrebbero tranquillizzato i clienti in ordine alla circostanza che la firma sul contratto non avrebbe vincolato i sottoscrittori alla realizzazione dei lavori di ristrutturazione dei bagni, essendo possibile esercitare il diritto di recesso (salvo poi negare sistematicamente il recesso richiesto affermando che trattandosi di contratti d'appalto di servizi e di acquisto di prodotti personalizzati non sarebbe possibile il recesso), e avrebbero fornito informazioni false in merito ai tempi di realizzazione dei lavori che, o non verrebbero portati a termine, o verrebbero realizzati superando, non solo i tempi comunicati dai venditori ai clienti, ma anche abbondantemente i 180 giorni previsti nel contratto.

17. Molti consumatori hanno lamentato, infatti, che, a distanza di diversi mesi dalla sottoscrizione del contratto e dal pagamento dell'acconto, i lavori di ristrutturazione e rifacimento dei bagni non sarebbero ancora iniziati.⁵ Inoltre, a fronte del mancato rispetto dei termini di esecuzione delle opere e di consegna dei materiali, la società non avrebbe riconosciuto ai consumatori il diritto di recesso da loro esercitato.

18. Alcuni consumatori hanno segnalato, inoltre, che gli agenti di vendita non avrebbero fornito le informazioni relative alle caratteristiche dei beni e del servizio offerto, la data entro la quale il Professionista avrebbe consegnato i beni e prestatato i servizi offerti nonché la sussistenza di limitazioni all'esercizio del diritto di recesso.

19. Le segnalazioni dei consumatori rappresentano concordemente il ritardo di Star Italia nel dare seguito agli impegni contrattuali assunti di esecuzione di opere per il rifacimento dei bagni e installazione dei sanitari. Ancora da ultimo⁶ alcuni consumatori hanno segnalato di star ancora aspettando, a distanza di due anni, che la Società inizi i lavori. Da quanto precede emerge

⁴ Cfr. segnalazione prot. n. 37360 del 18 aprile 2023 e segnalazione prot. 76270 del 25 settembre 2023.

⁵ Cfr. segnalazione prot. n. 43912 del 12 maggio 2023, segnalazione prot. n. 55269 del 22 giugno 2023, segnalazione prot. n. 63213 del 25 luglio 2023, segnalazione prot. n. 76698 del 26 settembre 2023, segnalazione prot. n. 83411 del 19 ottobre 2023, segnalazione prot. n. 104453 del 19 dicembre 2023.

⁶ Cfr. segnalazioni prot. 78796 del 13 agosto 2024 con la quale un consumatore segnala che avendo concluso un contratto di ristrutturazione del bagno con Star Italia il 26 novembre 2022, alla scadenza dei 180 giorni contrattuali chiede di fissare l'appuntamento per l'inizio dei lavori e, solo dopo diversi solleciti e reclami, gli viene indicata la data di febbraio 2025. Cfr. altresì segnalazione pervenuta il 23 agosto 2024, prot. n. 79982 con la quale un consumatore fa presente di essere ancora in attesa dell'esecuzione dei lavori pur avendo già pagato l'intera somma in data 14 luglio 2022. Inoltre, l'associazione di consumatori CTCU, con nota del 3 settembre 2024, prot. n. 81989 fa presente che Star Italia, nonostante i ritardi più che annuali, le diffide ad adempiere inviate e la richiesta di risoluzione di contratto, continua a trattenere indebitamente gli importi pagati dai clienti per lavori non eseguiti.

che le segnalazioni dei consumatori non riguardano casi sporadici ma sono indicative di un fenomeno ampio concernente il mancato rispetto dei termini indicati ai consumatori per l'esecuzione dei lavori e ciò a fronte dell'avvenuto pagamento anche dell'intero importo degli stessi. Risulta, altresì, che la Società, in presenza di un evidente inadempimento contrattuale per la mancata esecuzione dei lavori, abbia ostacolato i diritti dei consumatori non riconoscendo la possibilità di sciogliere il vincolo contrattuale. Risulta, inoltre, confermata la vessatorietà di alcune clausole contenute nel modello contrattuale utilizzato da Star Italia.

a) Modalità di vendita e di contrattualizzazione dei clienti

20. La Società opera attraverso una rete di agenti di vendita diffusi sul territorio. Tale rete è data in appalto esterno a una società che fornisce e gestisce la rete commerciale di vendita⁷. Star Italia non fornisce istruzioni precise agli agenti su come operare e sulle indicazioni da fornire ai consumatori. L'attività di aggancio dei consumatori si realizza mediante la diffusione di messaggi pubblicitari tramite molteplici canali *social* come Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, oppure tramite canali televisivi sulle principali reti Mediaset. Il potenziale consumatore, interessato al servizio promosso dal Professionista, contatta la Società e lascia i dati per poter essere ricontattato dal *call center* interno, il quale fissa l'appuntamento con l'agente di vendita.

21. Al riguardo, rileva la circostanza che gli agenti di vendita non ricevono da Star Italia istruzioni scritte circa le indicazioni da fornire ai clienti-consumatori in fase di contrattualizzazione. La Società ha riconosciuto che qualche venditore possa avere comunicato al cliente informazioni imprecise o errate atteso che i venditori guadagnano a provvigione e non si può escludere che qualcuno abbia agito in talune occasioni anche in mala fede. Il Professionista ha dichiarato che in caso di errori da parte dei venditori la stessa è sempre stata disponibile a rimediare e che il *customer care* gestisce la singola posizione e tenta di trovare un accordo in caso di reclamo o lamentele⁸.

b) Ritardo nell'esecuzione dei lavori di ristrutturazione

22. La documentazione ispettiva dimostra la sussistenza della condotta

⁷ Cfr. docc. 540 e 541 indice fascicolo ispettivo.

⁸ Cfr. memoria del 15 febbraio 2024, prot. n. 22419.

consistente in un sistematico ritardo nell'esecuzione dei lavori con un conseguente disagio per i consumatori. Infatti, come si evidenzia dai Report interni della società, la stessa ha stipulato, complessivamente nel biennio 2022 - 2023, più di 3.000 contratti e ha effettuato nella maggior parte dei casi le successive opere di ristrutturazione e installazione dei sanitari ben oltre il termine di 180 giorni previsto dal contratto.⁹ Il mancato rispetto del termine per l'esecuzione dei lavori è confermato anche da tutti i reclami acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo e dagli atti di citazione in giudizio della società che hanno come oggetto il mancato rispetto del termine contrattuale¹⁰.

23. Le risultanze ispettive dimostrano altresì l'ampiezza del fenomeno concernente il ritardo nell'esecuzione dei lavori, infatti, alla data del 25 gennaio 2024 risultavano ancora da eseguire n.1.894 installazioni per contratti conclusi nel periodo 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2023, già fatturati e pagati dai consumatori, di cui circa 150 contratti conclusi da meno di 180 giorni¹¹.

24. Dai dati forniti dalla società stessa emerge che le posizioni contrattuali relative all'anno 2022 sono state n. 6.397. Tra queste, n. 664 clienti hanno richiesto di esercitare il diritto di recesso. Sono state complessivamente aperte n. 194 posizioni di pratica legale, n.167 lavori sono stati annullati. In relazione a n.797 posizioni, la Società è in attesa di pagamento. I lavori da eseguire risultano ancora n. 1.204. Il tempo medio di inizio dei lavori, calcolato su un sottoinsieme di n. 3.371 lavori eseguiti per cui i dati erano disponibili, è pari a circa 270 giorni rispetto alla data di conclusione del contratto. Per n. 658 di questi contratti, l'inizio di esecuzione dei lavori risulta avvenire anche più di un anno dopo la conclusione del contratto¹², e per altri n. 525 dopo più di 300 giorni.

c) Ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali

25. Con riferimento al diritto di recesso, per stessa ammissione della società, la medesima *“esclude la possibilità per il cliente di avvalersi del diritto di recesso”*, come previsto espressamente dalle clausole del contratto.¹³

26. Nel periodo 2022-2023 la società ha ricevuto circa n. 1.000 richieste di

⁹ Cfr. *Report* installazioni effettuate doc. n. 1190 indice del fascicolo ispettivo.

¹⁰ Cfr., ad esempio, documenti indice fascicolo ispettivo da n. 88 a 188.

¹¹ Cfr. *Report* installazioni da effettuare doc. n. 1189 indice del fascicolo ispettivo.

¹² Cfr. *file excel* allegato alla nota di trasmissione informazioni del 15 marzo 2024 prot. n. 31324.

¹³ Cfr. memoria difensiva del 15 febbraio 2024, prot. 22419 (pag. 5) nella quale la Società dichiara espressamente che: *“Quanto al diritto di recesso, la facoltà di esercitare tale diritto, come si è detto, è espressamente esclusa dal contratto, trattandosi di contratto di appalto avente a oggetto la realizzazione di interventi su misura. Si tratta di lavori che vengono eseguiti in appalto”*.

recesso di cui quelle accettate risultano essere circa il 30%, con un tempo medio di risposta e accettazione di circa 90 giorni,¹⁴ nel corso del quale la società in prima battuta ha rigettato tale richiesta ovvero ha cercato di trovare una soluzione concordata con il cliente, come affermato dallo stesso amministratore della Società.

27. La documentazione ispettiva dimostra non solo che la società abbia rifiutato e rigettato le richieste di esercizio del diritto di recesso formulate da consumatori utilizzando come motivazione un'interpretazione non corretta della norma di cui all'articolo 59, comma 1, lettera c), del Codice del consumo¹⁵ ma il suddetto rifiuto risulta basato anche sulla scorta di calcoli errati circa il decorso dei 14 giorni entro i quali esercitare il recesso. Peraltro, la stessa previsione di una clausola contrattuale con la quale si escludeva la possibilità per il consumatore di esercitare il diritto di recesso assume una valenza ostativa all'esercizio dello stesso, laddove, generalmente, di prodotti acquistati da un catalogo generale e valido per tutti i clienti di Star Italia.

28. Ad esempio, il recesso risulta essere stato negato per l'asserito decorso del termine di 14 giorni, quando ciò non risulta vero, oppure lo stesso è stato negato sostenendo che il contratto abbia a oggetto beni "personalizzati" e su misura, pur trattandosi di prodotti sanitari scelti e acquistati da un catalogo di prodotti¹⁶ senza alcuna attività di personalizzazione dei prodotti svolta dal Professionista¹⁷.

29. Infine, è emerso come la società non si sia attivata nel consentire appieno l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori derivanti dall'inadempimento o dal ritardo nell'adempimento del Professionista¹⁸.

30. Con riferimento a quest'ultima circostanza, nel corso dell'accertamento ispettivo, la Società ha fatto presente che, nel caso in cui venga chiesta la risoluzione del contratto da parte di consumatori in ragione dei ritardi nel completamento dell'opera, la Società si adopera al fine di eseguire l'opera completa offrendo uno sconto a titolo di ristoro del disagio subito al fine di non risolvere il contratto ma, nel caso in cui non si riesca a trovare un accordo

¹⁴ Cfr. doc. n. 1182 indice fascicolo ispettivo.

¹⁵ Cfr. doc. n. 208, 209, 210 indice fascicolo ispettivo.

¹⁶ Cfr. doc. n. 222, 225 e 301 indice fascicolo ispettivo dove, nell'ambito delle schede del controllo qualità svolto sulla visita dell'agente di vendita, i consumatori affermano di aver scelto dal catalogo i prodotti senza visionare, invece, i materiali.

¹⁷ Cfr., ad esempio, documenti n. 78 e n. 88 indice fascicolo ispettivo nel quale il consumatore rappresenta di aver scelto i sanitari dal catalogo e il diniego della società a utilizzare prodotti fuori catalogo.

¹⁸ Cfr. scambio di corrispondenza interna (da doc. n. 180 a doc. n. 194 indice fascicolo ispettivo) dove, a fronte delle richieste di negoziazione assistita inviate da parte di numerosi consumatori per risolvere il contratto a causa del mancato rispetto del termine di esecuzione dei lavori, la società continua a sostenere l'interesse dell'azienda al recupero del contratto.

con il cliente, il contratto viene risolto¹⁹.

31. La documentazione versata in atti dall'associazione Atecon²⁰ sembra smentire quanto affermato dalla società, atteso che tale documentazione dimostra, invece, come la società abbia fornito, alle richieste di risoluzione dei consumatori per l'inadempimento della società, risposte non risolutive e inconferenti, attraverso l'invio di lettere *standard*, che negavano i diritti dei consumatori, evidenziando - quanto meno in un primo momento - un atteggiamento ostruzionistico. Il medesimo comportamento e i fatti sopra descritti sono confermati altresì dalle informazioni trasmesse dalle altre associazioni parti del procedimento²¹.

32. La documentazione versata in atti da CTCU evidenzia che Star Italia, a fronte del ritardo nell'esecuzione dei lavori, non ha fornito risposte alle diffide ad adempiere inviate dei consumatori ovvero ha dato risposte inconferenti, senza restituire gli importi ricevuti per l'esecuzione dei lavori (si tratta di importi anche di una certa entità risultando, pari a 4.500/5.000 euro).²²

33. A riprova delle condotte sopra descritte, rileva quanto affermato dalla stessa Società²³ con riferimento alle posizioni di due clienti i quali, in attesa da diverso tempo dell'inizio dei lavori (concordata inizialmente per il mese di maggio 2023) hanno chiesto la risoluzione del contratto e la restituzione degli importi pagati ma la Società ha continuato a procrastinare l'esecuzione dei lavori, proponendo che i lavori venissero svolti nel mese di novembre 2024 e uno sconto a titolo di ristoro, mentre i consumatori continuavano a chiedere la restituzione degli importi versati.

d) Le clausole contrattuali oggetto del procedimento

34. Con riferimento alla vessatorietà di alcune clausole contenute nelle CGC predisposte da Star Italia, oggetto dell'estensione oggettiva del procedimento (cfr. sopra paragrafo 5), il Professionista, nella memoria difensiva pervenuta il 24 maggio 2024, ha fornito una nuova versione delle CGC applicabile a partire dal 1° aprile 2022. Le clausole contenute nella predetta nuova versione delle CGC risultano coincidenti con quelle indicate nell'integrazione oggettiva dell'avvio, salvo per alcune minime varianti lessicali che non incidono sul loro significato e sulla loro applicazione. È stato, invece,

¹⁹ Cfr. verbale accertamento ispettivo del 25 gennaio 2024.

²⁰ Cfr. documentazione allegata alla nota protocollo n. 55763 del 3 giugno 2024.

²¹ Cfr. documentazione allegata alla nota protocollo n. 61110 del 17 giugno 2024.

²² Cfr. documentazione allegata nota del 17 giugno 2024, prot. n. 61110.

²³ Cfr. nota della società Star Italia pervenuta in data 9 settembre 2024, prot. n. 83430.

modificato l'articolo 1.5 CGC. In particolare, la clausola di cui all'articolo 1.5, riportata nell'estensione oggettiva della comunicazione di avvio, dal 1° aprile 2022, è stata sostituita con la seguente: *“Ritardo nella consegna: in caso di ritardo nella consegna del prodotto, Star Italia spa applicherà uno sconto pari al 3% sul valore della quota del cliente pagata tramite bonifico bancario e che quest'ultimo accetta a tacitazione di ogni pretesa risarcitoria”*.

35. Nel corso della consultazione pubblica, CTCU ha affermato, in sintesi, che le clausole contrattuali presentano carattere di vessatorietà stante gli effetti pregiudizievoli derivanti ai consumatori a causa delle posizioni di squilibrio e d'inferiorità in cui essi versano rispetto alla società Star Italia²⁴.

36. In tale sede, l'associazione UdiCon ha affermato, in sintesi, che l'intero meccanismo contrattuale risulta sbilanciato a favore del Professionista e limita i diritti dei consumatori²⁵.

3) Le informazioni e le memorie difensive del Professionista

37. Nella risposta alla richiesta di informazioni e nelle memorie difensive, il Professionista, in sintesi, ha rappresentato quanto segue:

38. La società ha preliminarmente osservato che talune segnalazioni si basano su quanto mostrato da una nota trasmissione televisiva e che con provvedimenti in data 30 giugno 2023 e 28 novembre 2023 il Giudice per le indagini preliminari di Ferrara, su conforme richiesta della Procura, ha disposto il sequestro di nove puntate di una nota trasmissione televisiva aventi a oggetto Star Italia, giudicate a vario titolo diffamatorie a fronte di condotte della Società giudicate perfettamente lecite.

39. Il Professionista ha riconosciuto che in alcuni casi i clienti hanno lamentato ritardi nella esecuzione di lavori e fa presente che la stessa si sta impegnando in tutti i modi per recuperare l'arretrato. La società, inoltre, sostiene che il ritardo sarebbe stato determinato da una serie di concause:

- COVID, con blocco quasi totale della attività nei primi mesi del 2020 - 2021
- 2022 e con rallentamenti che hanno prodotto effetti che si sono trascinati a lungo nel tempo;
- Guerra in Ucraina e conseguenti aumenti dei prezzi delle materie prime e dei prezzi di beni e servizi e difficoltà nella loro reperibilità;
- numerosi interventi normativi in materia di *bonus* fiscali, che hanno determinato continue variazioni delle norme di riferimento e conseguenti

²⁴ Cfr. doc. n. 54 dell'indice del fascicolo.

²⁵ Cfr. doc. n. 54 dell'indice del fascicolo.

difficoltà nell'adeguare la operatività aziendale;

- crescita repentina dell'attività lavorativa nell'anno 2022, con la necessità di perfezionare l'organizzazione;

- asserita campagna "diffamatoria" di una nota trasmissione televisiva, che avrebbe comportato una improvvisa impennata di reclami da parte della clientela, nonché il blocco improvviso di ogni forma di finanziamento da parte delle banche;

- alluvione verificatasi in Emilia Romagna nel maggio 2023, con blocco totale delle spedizioni per circa 2 mesi a Ravenna e Bologna per inoperatività dei corrieri;

- asserita "truffa fiscale" subita a Ottobre 2023 sul cassetto fiscale di Star Italia dell'importo di € 3.000.000 circa con cessione crediti a soggetti estranei e non noti alla società;

- asserito atteggiamento di totale chiusura da parte dell'associazione ATECON²⁶, che avrebbe respinto ogni tentativo di mediazione.

40. La Società ha indicato, inoltre, che il contratto-tipo sottoscritto dai clienti prevede chiaramente l'esclusione del diritto di recesso, espressamente prevista dall'articolo 7.1 delle CGC, clausola oggetto di specifica sottoscrizione. Detta esclusione sarebbe conforme all'articolo 59 del Codice del consumo, il quale prevede l'esclusione del diritto di recesso in caso di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati; tale previsione, infatti, a detta del professionista, sarebbe applicabile ai rapporti con i propri clienti-consumatori, nella misura in cui sarebbero questi ultimi a decidere la misura, ad esempio, del piatto doccia o *box* doccia (che potrebbero risultare fuori misura) e la specifica fornitura dell'arredo bagno, dei sanitari, della rubinetteria e a incaricare Star Italia della progettazione completa del bagno da realizzare, che prevede la realizzazione di opere murarie e idrauliche. A seguito della firma del contratto, si ha una fase di elaborazione e organizzazione degli interventi, nella quale Star Italia organizza e incarica le squadre presenti sul territorio nazionale, sostenendo i costi relativi all'acquisto dei materiali.

41. La Società ha, inoltre, precisato che la stessa, pur escludendo la possibilità per il cliente di avvalersi del diritto di recesso, trattandosi di contratti di appalto per i quali la Società ha dovuto sostenere dei costi, si sarebbe resa disponibile a trovare soluzioni transattive con i clienti proponendo, alternativamente o cumulativamente la ricalendarizzazione degli interventi a seguito dei ritardi verificatisi, un rimborso monetario per il cliente. A fronte

²⁶ ATECON, parte del procedimento quale segnalante, è un'associazione di consumatori che ha assistito molti consumatori nei reclami presentati al Professionista e nei tentativi di mediazione.

del ricevimento di eventuali comunicazioni di risoluzione del contratto, Star Italia provvederebbe a contattare i clienti o i loro avvocati per far rilevare la mancanza delle condizioni necessarie per potersi considerare il contratto risolto e comunque per cercare una soluzione transattiva.

42. Quanto alle modalità di assistenza dei clienti (*customer care*), la Società ha evidenziato che, a fronte di eventuali lamentele, viene aperta una specifica posizione per ciascun cliente, cercando di dare un riscontro dalla società, anche solo telefonicamente.

43. Star Italia ha ammesso che qualche venditore possa avere comunicato al cliente informazioni imprecise o errate atteso che i venditori guadagnano a provvigione e non si può escludere che qualcuno possa aver agito in talune occasioni anche in mala fede. Al riguardo, la Società dichiara che in caso di errori da parte dei venditori la stessa si sarebbe resa disponibile a rimediare.

44. Infine, il Professionista ha dichiarato di fare tutto il possibile per programmare ed eseguire i n. 1.204 lavori, riferiti ai contratti conclusi nel 2022, ancora da eseguire. Anche rispetto al contenzioso, la società ha rappresentato che, ove possibile, sta svolgendo trattative per trovare una soluzione stragiudiziale.

45. Con riferimento alla presunzione di vessatorietà delle clausole contrattuali, la Società ha affermato che si tratta di un modulo e di clausole utilizzate nell'ambito dei lavori realizzati con il bonus edilizio. Tale circostanza avrebbe richiesto la previsione di alcune specifiche misure e cautele atteso che la società ha assunto su di sé gli oneri derivanti dalla normativa sullo sconto in fattura. Venuta meno l'agevolazione fiscale, dal 29 dicembre 2023, il modulo contrattuale non è più in uso.

46. In merito alle singole clausole oggetto di contestazione, il Professionista ha sostenuto che la clausola di cui all'articolo 1.3 non sarebbe vessatoria, tenuto conto del predetto contesto generale del contratto e, inoltre, essa risulterebbe coerente alla disciplina codicistica sul contratto di appalto di cui agli articoli 1665 e 1667 del Codice civile.

47. La clausola contenuta nell'articolo 1.4, secondo Star Italia, mira a sottolineare la natura fundamentalmente artigianale dell'opera oggetto del contratto, che comporta una realizzazione manuale naturalmente soggetta a imperfezioni e a indicare che il cliente accetta, ora per allora, tollerabili difformità, costituendo quindi una clausola che accentua la trasparenza dell'accordo. La clausola, invece, non varrebbe a escludere o limitare le azioni esperibili dal committente in caso di vizi o difformità dell'opera.

48. Riguardo all'articolo 1.5, il Professionista ha rappresentato che tale

clausola costituirebbe una penale per il ritardo, ai sensi dell'articolo 1382 del Codice civile; dunque, essa, riproducendo una norma di legge, in base all'articolo 34, comma 3, del Codice del consumo, non sarebbe vessatoria. Né la penale sarebbe sproporzionata se si tiene conto che il cliente corrisponde soltanto il 25% o il 50% dell'importo totale della commessa, sulla base del quale va invece calcolata la penale. A decorrere dal 1° aprile 2022, la Società ha modificato la clausola che prevedeva un consistente sconto anche in caso di un solo giorno di ritardo, riducendo la percentuale dal 5 al 3 %, da calcolare non più sul valore della commessa ma sul corrispettivo effettivamente versato dal cliente.

49. Il Professionista ha osservato che la clausola contrattuale che prevede interessi di mora in caso di ritardo nel pagamento dei lavori sarebbe conforme a quanto disposto dall'articolo 1284 del Codice civile in forza del quale la misura degli interessi è liberamente determinabile dalle parti.

50. Inoltre, l'obbligo per il committente di pagare l'intero corrispettivo, ove le opere non possano essere svolte per causa a lui imputabile, di cui all'articolo 2.3, avrebbe lo scopo di tutelare il Professionista. A seguito della conclusione del contratto, infatti, Star Italia assume l'onere di organizzare i lavori e provvede a procurarsi tutti i materiali necessari. La clausola mirerebbe, quindi, a tenere indenne la Società in caso di impossibilità di concludere l'opera per causa imputabile al cliente, non invece in caso di forza maggiore, caso fortuito o cause imputabili a terzi. L'articolo 2.3 risulta conforme alla previsione di cui all'articolo 1671 del Codice civile e, dunque, la previsione in esame, non potrebbe considerarsi vessatoria.

51. La clausola che esclude il diritto di recesso sarebbe conforme all'articolo 59 del Codice del consumo, si tratterebbe, quindi, di una clausola lecita ai sensi dell'articolo 34 del Codice del consumo.

52. Secondo il Professionista, la clausola di cui all'articolo 8.2 delle CGC non consentirebbe alla società di “*modificare le caratteristiche*” di alcuni prodotti forniti, come ipotizzato nell'estensione oggettiva, ma al contrario, la clausola rappresenterebbe una salvaguardia in favore del consumatore prevedendo la possibilità di sostituire unicamente materiali e accessori previsti in contratto con altri “*di pari tipologia e valore*”.

V. PROPOSTA DI IMPEGNI

53. Con la memoria finale depositata il 21 agosto 2024, la Star Italia ha

formulato una proposta di impegni consistente nella modifica di alcune clausole contrattuali del nuovo modulo contrattuale. La Società ha motivato il ritardo nella presentazione degli impegni e il relativo contenuto sulla base della circostanza che l'attività in contestazione nel procedimento e la contrattualistica relativa non sarebbero più attuali e l'istruttoria riguarderebbe un servizio che non viene più offerto ai consumatori, atteso che Star Italia ha interrotto l'attività di ristrutturazione dei bagni a decorrere dal 29 dicembre 2023, prima dell'avvio del procedimento, in considerazione dell'entrata in vigore del D.L. n. 212/2023, che ha eliminato la possibilità di usufruire del *bonus 75%* per i lavori aventi a oggetto la rimozione o il superamento di barriere architettoniche nei bagni.

54. Al riguardo, la Società ha fatto presente che, a decorrere da tale data, ha continuato a dare esecuzione ai contratti di appalto precedentemente stipulati, nonostante il periodo di congiuntura economica del mercato e le molteplici difficoltà incontrate nel corso di questi ultimi mesi per cause a lei non imputabili mentre avrebbe modificato l'attività principale, avviando anche un *e-commerce* per la vendita di prodotti di arredamento. Star Italia, pertanto, in ordine alla nuova attività aziendale, ha presentato la proposta di impegni riguardante alcune clausole contrattuali relative a tale nuova attività. Inoltre, nei predetti impegni, il Professionista ha rappresentato di aver implementato alcune misure di assistenza alla clientela (canale di comunicazione *WhatsApp*) e di aver attuato o di impegnarsi ad attuare altre misure di carattere organizzativo (ad esempio, modello *ex* D.lgs. n. 231/2001, procedura di *whistleblowing* e codice di condotta interno, applicabile anche alla rete-vendita).

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

1) *La condotta commerciale scorretta*

55. Il presente provvedimento ha a oggetto, in primo luogo, le condotte dianzi descritte poste in essere da Star Italia in fase di esecuzione del contratto di vendita di sanitari e di appalto di lavori per la realizzazione dei lavori di ristrutturazione nonché nella successiva fase di assistenza a fronte dei reclami e delle richieste di scioglimento del vincolo contrattuale e di restituzione degli importi pagati.

56. Nello specifico delle segnalazioni pervenute, si osserva il contenuto

costante e univoco per tutte in ordine alla descrizione delle condotte poste in essere da Star Italia. Tale circostanza denota che le segnalazioni dei consumatori non riguardano casi sporadici ma sono indicative di un fenomeno ampio concernente il mancato rispetto dei termini indicati ai consumatori per l'esecuzione dei lavori e ciò a fronte dell'avvenuto pagamento degli stessi. Risulta, altresì, che la Società, in presenza di un evidente inadempimento contrattuale per la mancata esecuzione dei lavori, abbia ostacolato i diritti dei consumatori non riconoscendo la possibilità di sciogliere il vincolo contrattuale e solo a fronte delle insistenze dei consumatori o dell'intervento di un legale abbia cercato una soluzione transattiva.

57. Gli elementi di fatto acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo si pongono in linea di continuità con le molteplici segnalazioni pervenute, evidenziando che in numerosi casi i consumatori hanno sottoscritto il contratto con gli agenti di vendita di Star Italia a fronte di informazioni ambigue e non veritiere circa i tempi di esecuzione dei lavori; successivamente alla sottoscrizione del contratto, si sono verificati notevoli ritardi nell'esecuzione dei lavori, atteso che la Società non ha rispettato i termini indicati in fase di vendita dagli agenti e previsti nel contratto sottoscritto dai consumatori²⁷.

58. Ciò premesso, risulta priva di pregio l'affermazione del Professionista circa la non significatività delle segnalazioni in quanto presuntivamente frutto dell'effetto pregiudizievole derivante da una nota trasmissione televisiva. Al riguardo, si osserva che il copioso numero di segnalazioni - provenienti anche da associazioni di consumatori (alcune delle quali parti del presente procedimento) e che sono continuate a pervenire nel corso del procedimento - attesta la veridicità di fatti relativi ai ritardi accumulati per la realizzazione delle opere di rifacimento dei bagni, gli ostacoli frapposti all'esercizio del diritto di recesso *rectius* risoluzione del contratto a fronte dell'inadempimento contrattuale, le gravi carenze nel dare risposte alle richieste dei consumatori, ecc. tutte circostanze, già di per sé, sintomatiche della sussistenza di condotte commerciali scorrette.

59. Per completezza, al di là della rilevanza numerica delle segnalazioni, vale sottolineare che - sotto un profilo giuridico - rileva il consolidato orientamento della giurisprudenza amministrativa in base al quale caratteristica dell'illecito consumeristico è quella di essere di mero pericolo con la conseguenza che “è del tutto irrilevante sia l'eventuale esiguità delle segnalazioni sia la natura occasionale o episodica della condotta”, rilevando anche “la mera

²⁷ Cfr., ad esempio, il caso di cui al documento n. 1238 dell'indice fascicolo ispettivo e altre richieste di assistenza di analogo tenore, come ad esempio, documenti n. 1218, 1219, 1249.

*potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista, indipendentemente dal pregiudizio causato in concreto al comportamento dei destinatari, indotti ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso*²⁸. Ne deriva, inoltre, che l'effettiva incidenza della pratica commerciale scorretta sui consumatori non costituisce un elemento idoneo a elidere o ridurre i profili *contra legem* della stessa, non essendo richiesta *“l'attualità di una lesione agli interessi dei consumatori, quanto, piuttosto, che una pratica sia idonea a produrla. Il bene giuridico tutelato, infatti, è soltanto indirettamente la sfera patrimoniale del consumatore: in via immediata, attraverso la libertà di scelta si vuole salvaguardare il corretto funzionamento del mercato concorrenziale”*²⁹.

60. Le risultanze istruttorie hanno dimostrato che Star Italia ha accumulato notevoli giorni di ritardo per l'esecuzione delle opere rispetto ai termini di conclusione dei lavori come pattuiti nel contratto. Al riguardo, rilevano le circa 2.000 posizioni contrattuali che al 25 gennaio 2024 erano ancora in attesa di conoscere la data di inizio lavori pur avendo concluso il contratto da più di 180 giorni. Per la tipologia di servizio fornito il temine di esecuzione dei lavori è elemento essenziale e il mancato rispetto di detto termine risulta grave e pregiudizievole dei diritti dei consumatori (cfr. paragrafi 22, 23 e 24 del presente provvedimento).

61. Le risultanze istruttorie hanno, altresì, evidenziato che il Professionista, laddove i consumatori inviavano solleciti per l'inizio dei lavori e il rispetto dei termini ovvero chiedevano di sciogliersi dal vincolo contrattuale a fronte dell'inadempimento di controparte, forniva risposte inconferenti volte a negare le richieste di scioglimento del contratto; anche nei casi di richieste di diritto di recesso, la Società ha creato ostacoli negando la sussistenza di tale diritto invocando la natura di beni personalizzati pur in presenza di prodotti scelti dal catalogo (cfr. paragrafi 28, 29 e 30 del presente provvedimento).

62. Alla luce delle suddette evidenze fattuali, le condotte poste in essere da Star Italia violano le disposizioni di cui agli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto idonee a falsare in misura apprezzabile la libertà di scelta dei consumatori in relazione all'esercizio dei diritti dei consumatori nelle varie fasi del rapporto di consumo.

63. In particolare, rileva il mancato rispetto dei termini indicati ai consumatori per l'esecuzione dei lavori di ristrutturazione, a fronte di informazioni ambigue in ordine ai tempi di esecuzione dei lavori fornite in fase di vendita e

²⁸ Cfr., *inter alia*, Consiglio di Stato sentenza n. 1152 dell'8 febbraio 2021

²⁹ Cfr. Consiglio di Stato sentenza n. 1751 del 12 marzo 2020.

dell'avvenuto pagamento di un acconto o dell'intero prezzo, nonché gli ostacoli frapposti all'esercizio dei diritti contrattuali *rectius* il mancato riconoscimento del diritto di recesso esercitato dai consumatori, in violazione dell'articolo 52 del Codice del consumo ovvero il diniego alle richieste di risoluzione del contratto a causa dei ritardi nell'esecuzione dei lavori o in caso di inadempimento della società.

64. Tali condotte costituiscono ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali che integrano una fattispecie di pratica commerciale aggressiva ai sensi degli articoli 24, 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del consumo, in quanto idonea a configurare un indebito condizionamento da parte del Professionista consistente nella frapposizione di ostacoli *extra*-contrattuali rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti, di vedere eseguito nei tempi promessi il lavoro commissionato e pagato, nonché alla possibilità di esercitare i loro diritti di recesso e di risoluzione del vincolo contrattuale in caso di evidente inadempimento del contratto da parte di Star Italia.

65. In ordine al mancato rispetto dei tempi promessi per l'esecuzione dei lavori di ristrutturazione rileva anche il contesto nel quale tali comportamenti sono stati posti in essere e l'incidenza degli stessi sui consumatori. Per la tipologia di servizio fornito il termine di esecuzione dei lavori è elemento essenziale per la fruizione della prestazione acquistata. Infatti, il consumatore che necessita di un servizio di ristrutturazione dei bagni, quindi di una ristrutturazione parziale del proprio appartamento, generalmente vive nel luogo di realizzazione dei lavori, pertanto il mancato rispetto dei tempi degli interventi risulta grave e pregiudizievole dei diritti dei consumatori

66. A tale riguardo rileva, altresì, la circostanza di aver inserito nel modulo contrattuale un articolo che invoca l'articolo 59, comma 1, lettera *c*) del Codice del consumo, laddove tale norma non risulta applicabile alla fattispecie in essere, considerato che la scelta dei sanitari e dei prodotti da installare viene effettuata da un catalogo di beni predefiniti e non sussiste alcuna personalizzazione dei prodotti, come emerso dalle risultanze istruttorie. Inoltre, il tempo intercorrente tra la firma del contratto da parte del consumatore e l'effettivo inizio dei lavori ben consente a quest'ultimo di esercitare i suoi diritti di recesso senza determinare un pregiudizio nelle attività del professionista.

67. Inoltre, l'inserimento espresso nel contratto di un articolo che prevede l'esclusione del diritto di recesso, senza specificare le altre norme previste per il recesso e i diritti derivanti ai consumatori, configura un comportamento ostruzionistico e non diligente del professionista laddove utilizza una norma

che ha una sua specifica *ratio* ovvero quella di tutelare il professionista nei casi in cui abbia modificato, in modo irreversibile ed eccezionale per venire incontro alle esigenze del cliente, un prodotto, tanto da non poterlo più rivendere, per non riconoscere diritti propri ed esclusivi dei consumatori. Nel caso di specie, infatti, la scelta dei sanitari avveniva tramite catalogo, senza alcuna personalizzazione specifica richiesta dal consumatore e, pertanto, non concretizzandosi la definizione di “beni personalizzati” descritta dall’articolo 45 del Codice del consumo che considera come tali “quei prodotti nati seguendo le indicazioni del consumatore”³⁰.

68. Del tutto inconferente è l’argomento addotto da Star Italia che, a proposito di beni confezionati su misura o chiaramente personalizzati, fa esclusivo riferimento a ipotesi in cui è il consumatore/cliente non ordina prodotti (ad esempio, *box* doccia o piatto doccia) secondo modelli o misure previsti nel catalogo di Star Italia, bensì - eccezionalmente - ordina prodotti effettivamente personalizzati e realizzati su misura (“*giù di squadra*”), ipotesi quest’ultima che peraltro non risulta dimostrata dal professionista, né trova riscontro nelle risultanze istruttorie³¹.

69. Più in generale, si osserva da parte di Star Italia un comportamento non conforme al canone di diligenza professionale ragionevolmente atteso dal consumatore medio, in violazione dell’articolo 20 del Codice del consumo determinato anche: dall’assenza di istruzioni precise da fornire agli agenti di vendita al fine di garantire ai consumatori una corretta informativa in ordine alle tempistiche dei lavori e delle opere; dall’assenza di informativa circa l’impossibilità del rispetto dei termini contrattuali per l’esecuzione dei lavori e delle relative cause; dall’assenza di una vera e propria assistenza alla clientela, attese le risposte inconferenti e standardizzate a fronte dei reclami dei consumatori e delle richieste di sciogliere il vincolo contrattuale per l’evidente inadempimento della società stessa.

70. Tali comportamenti risultano ancor più gravi a fronte della consapevolezza del Professionista di non riuscire a rispettare i termini contrattuali a causa di una serie di circostanze di fatto verificatesi nel corso degli ultimi anni, come dalla stessa società ammesso.

³⁰ Cfr., in particolare, PS10846 – *Zucchetti poltrone & divani - Diritto di recesso*, provvedimento n. 26820 del 25 ottobre 2017, in Bollettino n. 43/2017, con il quale l’Autorità ha precisato che le specifiche richieste dal cliente sul colore, materiale ed elementi speciali già previsti in listino dal fornitore, non possono essere considerate una richiesta di produzione customizzata. Affinché lo sia, occorre quella ulteriore specificità della richiesta del consumatore e l’eccezionalità della modifica ordinata, che non sia stata pre-contemplata dal professionista e proposta in una rosa di alternative al cliente finale (cfr. anche PS12515 - *Mondo Convenienza - Problematiche varie*, provvedimento n. 31135 del 12 marzo 2024, in Bollettino n. 13/2024).

³¹ Cfr. memoria del 15 febbraio 2024, prot. n. 22419.

71. Risulta, infine, in base agli elementi istruttori acquisiti, che le suddette condotte siano state poste in essere da Star Italia, almeno a decorrere dall'anno 2022 e risultano solo parzialmente cessate per i profili relativi alla contrattualizzazione di nuovi clienti e alla risoluzione delle istanze di risoluzione per inadempimento presentate dai consumatori³², mentre risultano ancora in corso con riferimento ai ritardi di esecuzione delle opere e alla mancata restituzione di importi pagati dai consumatori per lavori non eseguiti³³.

72. I comportamenti sopra descritti, pertanto, appaiono suscettibili di integrare una pratica commerciale scorretta, sotto il profilo dell'omessa diligenza, ai sensi dell'articolo 20 del Codice del consumo in quanto il corretto comportamento commerciale di vendita dovrebbe essere quello di non indicare ai consumatori in maniera fuorviante, termini per l'esecuzione dei lavori che l'impresa non sia ragionevolmente in grado di rispettare; la medesima condotta presenta profili di aggressività, ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto nel descritto scenario il Professionista, adottando comportamenti in grado di ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori non riconoscendo le istanze di risolvere i contratti attraverso risposte inconferenti o non prevedendo misure compensative per i disagi subiti dai consumatori, ha pregiudicato i diritti di questi ultimi.

2) Valutazioni in ordine alla vessatorietà delle clausole contrattuali

(a) Osservazioni generali

73. In via generale, giova osservare che il sistema di tutela del consumatore in materia di clausole vessatorie contenuto negli articoli 33 e seguenti del Codice del consumo è fondato sul presupposto che il consumatore si trovi in una situazione di inferiorità rispetto al Professionista per quanto riguarda sia il potere negoziale che il livello di informazione, che lo induce ad aderire alle condizioni contrattuali predisposte unilateralmente dal Professionista senza

³² Cfr. comunicazioni prot. 40556 e 43697 del 18 e 30 aprile 2024.

³³ Cfr. segnalazione prot. 78796 del 13 agosto 2024 con la quale un consumatore segnala che avendo concluso un contratto di ristrutturazione del bagno con Star Italia il 26 novembre 2022, alla scadenza dei 180 giorni contrattuali chiede di fissare l'appuntamento per l'inizio dei lavori e, solo dopo diversi solleciti e reclami, gli viene indicata la data di febbraio 2025. Cfr., altresì, segnalazione pervenuta il 23 agosto 2024, prot. n. 79982 con la quale un consumatore fa presente di essere ancora in attesa dell'esecuzione dei lavori pur avendo già pagato l'intera somma in data 14 luglio 2022. Inoltre, l'associazione di consumatori CTCU, con nota del 3 settembre 2024, prot. n. 81989 fa presente che la società Star Italia, nonostante i ritardi più che annuali, le diffide ad adempiere inviate e la richiesta di risoluzione di contratto, a oggi continua a trattenere indebitamente gli importi pagati dai clienti per lavori non eseguiti.

poter incidere sul contenuto delle stesse. Pertanto, il citato plesso normativo è finalizzato ad apprestare tutela alla parte generalmente dotata di minor forza contrattuale.

74. In base a quanto sopra indicato, le clausole riportate al precedente par. II del presente provvedimento, in sé o in collegamento tra loro, risultano vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b), f), m), e p)*, nonché 35, comma 1, del Codice del consumo in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto e, talune di esse, non essendo redatte in modo chiaro e comprensibile per i consumatori. I profili di vessatorietà rilevati con riferimento alle singole clausole in esame risultano permanere anche a fronte della loro interpretazione alla luce della lettura dell'intero contratto per adesione in cui sono inserite, che ne conferma l'idoneità a determinare uno squilibrio delle posizioni contrattuali e un pregiudizio nei confronti dei consumatori.

75. Inoltre, il “contesto” dei servizi offerti da Star Italia (ad esempio: sconto in fattura, prezzi convenienti e necessità organizzative del Professionista) non vale a elidere i profili di vessatorietà contestati, né riguardo alle CGC, considerate nel loro complesso, né alle singole clausole.

(b) Le singole clausole oggetto di contestazione

76. Si valutano, di seguito, i profili di vessatorietà delle singole clausole oggetto di contestazione.

77. In particolare, la clausola di cui all'articolo 1.3 CGC, subordinando la decorrenza del termine di esecuzione dei lavori all'integrale pagamento (anticipato) del corrispettivo pattuito, risulta vessatoria ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del consumo. Infatti, il consumatore dovrebbe pagare l'intero importo dei lavori ancor prima che questi siano iniziati, così limitando di molto, in concreto, i rimedi a sua disposizione a fronte dell'inadempimento o di ritardi del Professionista. Inoltre, la clausola in esame non prevede modalità di pagamento basate su stati di avanzamento dei lavori, né di pagare il saldo solo dopo aver verificato l'esecuzione dell'opera a regola d'arte.

78. Con riguardo alla predetta clausola, non rileva il riferimento fatto dal Professionista -alla disciplina codicistica del contratto di appalto e, in particolare, agli articoli 1665 e 1667 Codice civile³⁴, poiché gli articoli 33 ss.

³⁴ Peraltro, persino, l'art. 1665, comma 5, dispone che, in mancanza di “*diversa pattuizione o uso contrario*”, la regola ordinaria è quella per cui *l'appaltatore ha diritto al pagamento del corrispettivo quando l'opera è*

del Codice del consumo assicurano al consumatore una tutela più ampia rispetto a quella prevista dalla normativa generale.

79. La clausola, pertanto, determina un evidente squilibrio a svantaggio del consumatore, attesa la perdita di possibili rimedi a fronte dell'inadempimento del professionista.

80. Tale posizione di svantaggio non risulta giustificata, ai sensi dell'articolo 34, comma 1, del Codice del consumo, neanche dalla circostanza che il corrispettivo dei lavori commissionati dal consumatore fosse parzialmente pagato tramite *bonus* fiscale, considerato che in tal modo si ribalta sul consumatore il rischio derivante al Professionista dall'aver aderito a un'iniziativa legislativa di favore per il settore edile.

81. La clausola di cui all'articolo 1.4 CGC risulta vessatoria sotto diversi profili. In primo luogo, non chiarisce, in modo comprensibile per il consumatore, cosa il Professionista intenda per "*tollerabili difformità con particolare riguardo alla posa di materiali, mobilio, sanitari, piastrelle e rivestimenti*", in violazione dell'articolo 35, comma 1, del Codice del consumo. In secondo luogo, la predetta clausola esclude/limita in queste ipotesi, quantomeno la responsabilità del Professionista per adempimento inesatto, in possibile violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del consumo, a causa proprio della posizione di vantaggio riconosciuta al professionista.

82. L'asserita natura artigianale delle opere oggetto del contratto (indicata da Star Italia) non elide né la mancata chiarezza e comprensibilità della predetta clausola per il consumatore, né l'esclusione/limitazione della responsabilità del Professionista. Parimenti, la circostanza per cui i consumatori interessati abbiano raggiunto accordi transattivi con il Professionista, riguardanti i vizi/difformità delle opere realizzate, non elide il profilo di vessatorietà contestato.

83. La clausola di all'articolo 1.5 CGC viola l'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del consumo, limitando, "*in caso di ritardo nella consegna*" dell'opera oggetto del contratto, la responsabilità del Professionista all'applicazione di "*uno sconto pari al 3% sul valore della quota del cliente pagata tramite bonifico bancario*" ed escludendo espressamente ogni altro diritto/azione previsto dalla legge a favore del consumatore.

84. Riguardo alla nuova versione dell'articolo 1.5 CGC, vale quanto già indicato per la precedente versione della predetta clausola. Inoltre, da un lato,

accettata dal committente". L'art. 1667 c.c. riguarda, invece, la garanzia dell'appaltatore per le difformità e i vizi dell'opera.

i riferimenti all'articolo 34, comma 3, del Codice del consumo, e all'articolo 1382 del Codice civile - fatti da Star Italia - risultano inconferenti³⁵ e, dall'altro, non rileva la circostanza per cui entrambe le versioni dell'articolo 1.5 CGC fossero applicabili anche a ritardi di lieve entità.

85. Si tratta chiaramente di una clausola che comporta un vantaggio per il professionista determinando una quantificazione fissa della “penale da pagare”, a favore del professionista in quanto svincolata dall'effettivo ritardo accumulato e del pregiudizio creato nei consumatori.

86. La clausola di cui all'articolo 2.2 CGC viola l'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *b*), del Codice del consumo, nella parte in cui prevede l'operatività degli interessi moratori, a carico del consumatore, “*per qualsiasi motivo*” e ciò anche ove il mancato pagamento sia dovuto a una causa non imputabile al consumatore. Detta clausola risulta vessatoria anche in collegamento alla rilevante limitazione della responsabilità del Professionista in caso di ritardo nella consegna dell'opera di cui all'articolo 1.5.

87. La clausola di cui all'articolo 2.3 CGC, prevedendo che in ogni caso di mancata esecuzione delle opere nei termini pattuiti “*per cause imputabili al Committente*” - anche in considerazione della natura asseritamente personalizzata dei beni oggetto del contratto - quest'ultimo debba “*corrispondere l'intero corrispettivo*”, impone al consumatore il pagamento di una somma, a titolo di penale/risarcimento dei danni, che risulta manifestamente eccessiva, in violazione dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettera *f*), del Codice del consumo.

88. Riguardo al riferimento da parte del professionista all'articolo 1671 del Codice civile, si rileva, anzitutto, che il richiamo della disciplina codicistica del contratto di appalto è inconferente, poiché gli articoli 33 ss. del Codice del consumo assicurano al consumatore una tutela più ampia rispetto a quella prevista dalla normativa generale; inoltre, l'ammontare della penale, contrattualmente prevista, risulta manifestamente eccessivo anche considerando i criteri di indennizzo previsti dal citato articolo 1671 del Codice civile, in caso di recesso unilaterale del committente.

89. In ogni caso, la predetta clausola viola l'articolo 33, comma 1, del Codice

³⁵ In proposito, secondo il considerando 13 della direttiva 93/13, del 5 aprile 1993, “*concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori*”, “*si parte dal presupposto che le disposizioni legislative o regolamentari degli Stati membri che disciplinano, direttamente o indirettamente, le clausole di contratti con consumatori non contengono clausole abusive; che pertanto non si reputa necessario sottoporre alle disposizioni della presente direttiva le clausole che riproducono disposizioni legislative o regolamentari imperative nonché principi o disposizioni di convenzioni internazionali di cui gli Stati membri o la Comunità sono parte; che a questo riguardo l'espressione «disposizioni legislative o regolamentari imperative» che figura all'articolo 1, paragrafo 2 comprende anche le regole che per legge si applicano tra le parti contraenti allorché non è stato convenuto nessun altro accordo*” (sottolineature aggiunte).

del consumo, determinando un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, in pregiudizio dei consumatori aderenti.

90. Più in generale, con riferimento a entrambi gli articoli 2.2 e 2.3 CGC, l'asserito oggetto del contratto e le asserite circostanze esistenti al momento della sua conclusione (cioè *“la fornitura di beni confezionati su misura”*, e *“l'onere di organizzare i lavori [...] su tutto il territorio nazionale”*) non valgono a giustificare né l'obbligo per il consumatore di corrispondere gli interessi moratori *“per qualsiasi motivo”*, né l'ammontare manifestamente eccessivo della penale, consistente nell' *“intero corrispettivo”* pattuito.

91. L'articolo 7.1 CGC viola gli articoli 33, commi 1 e 2, lettera b), e 35 del Codice del consumo, nella misura in cui, già nella sua rubrica, esclude e/o limita il diritto di recesso dei consumatori - peraltro in modo ambiguo, incompleto, poco chiaro e comprensibile - riferendosi soltanto all'articolo 59, comma 1, lettera c), del Codice del consumo (*“Eccezioni al diritto di recesso”*) e non all'intera disciplina del recesso (articoli 52 ss. del Codice del consumo). In particolare, nel riportare contrattualmente solo la disciplina dell'esclusione del diritto di recesso, la predetta clausola delle CGC finisce per imporre al consumatore di prendere atto che le forniture dei beni per l'esecuzione dell'opera (es. sanitari, piastrelle, arredi, ecc.) riguardano necessariamente *“beni confezionati su misura e chiaramente personalizzati[i], [per cui] il diritto di recesso è escluso”*, ai sensi del citato articolo 59, comma 1, lettera c), del Codice del consumo laddove, generalmente, i prodotti per la realizzazione dei bagni erano acquistati da un catalogo generale e valido per tutti i clienti di Star Italia, privi quindi di personalizzazione e non realizzati su misura.

92. Inoltre, l'articolo 7.1 CGC, proprio per l'ambiguo e incompleto riferimento al solo articolo 59, comma 1, lettera c), del Codice del consumo, non può costituire riproduzione, nella clausola contrattuale, di una disposizione di legge ai sensi dell'articolo 34, comma 3, del Codice del consumo.

93. Infine, il significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi contrattuali a favore del Professionista, ai sensi dell'articolo 33, comma 1, del Codice del consumo, risulta evidente anche perché la clausola in esame vincola il consumatore a un contratto, senza possibilità di ripensamento (recesso), laddove *“Il termine per l'esecuzione dell'opera da parte di Star Italia [...] stabilito in 180 giorni lavorativi [...] decorrenti dalla data di avvenuto integrale pagamento da parte del committente del corrispettivo pattuito”* (cfr. l'articolo 1.3 CGC), è di gran lunga superiore al termine per esercitare il recesso e ciò a prescindere dalla natura personalizzata o meno dei beni oggetto

del contratto. Né il professionista ha dimostrato che nel breve lasso di 14 giorni per l'esercizio del recesso esso svolgesse delle attività propedeutiche all'esecuzione dei lavori, che, peraltro - come accertato con il presente provvedimento - eseguiva con grave ritardo rispetto ai termini contrattuali.

94. L'articolo 8.2 CGC, letto anche in collegamento alla facoltà del Professionista di cedere il contratto o subappaltare la realizzazione delle opere che ne costituiscono l'oggetto (cfr. articolo 6.1 CGC), risulta vessatorio ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *m*) e *p*), del Codice del consumo. Infatti, in primo luogo la predetta clausola esclude ogni responsabilità del Professionista anche ove *“Star Italia Spa a suo insindacabile giudizio decida di rivolgersi ad altro fornitore”*. In secondo luogo, tale clausola consente al Professionista di modificare, unilateralmente e senza giustificato motivo indicato nel contratto, le caratteristiche di alcuni prodotti forniti che, per di più, il consumatore preventivamente accetta come conformi a quanto contrattualmente previsto (*“l'Azienda potrà modificare e/o sostituire i materiali e gli accessori (sanitari ed elementi di arredo) indicati in contratto con altri di pari tipologia e valore che si intendono pertanto già accettati dal Committente come corrispondenti e conformi a quanto proposto”*), escludendo, in queste ipotesi, ogni responsabilità di Star Italia.

95. Inoltre, l'articolo 8.2 delle CGC, contrariamente a quanto indicato dal Professionista, non costituisce *“una salvaguardia a favore del consumatore”* e la sua concreta applicazione, nei rapporti tra consumatori e Star Italia, non rileva per la valutazione della vessatorietà della clausola.

96. Infine, in relazione alle clausole di cui agli articoli 1.4, 1.5, 2.2, 2.3, 7.1 e 8.2 delle CGC, sopra riportate e oggetto di una presunzione di vessatorietà ai sensi dell'articolo 33, comma 2, lettere *b*), *f*), *m*), e *p*), del Codice del consumo, Star Italia non ha assolto al proprio onere di fornire elementi tali da costituire prova contraria della richiamata presunzione di vessatorietà.

97. In merito alla durata dell'applicazione delle clausole vessatorie sopra indicate nei confronti dei consumatori, risulta, che: *(i)* le predette clausole contrattuali sono state adottate, in via continuativa, da Star Italia quantomeno dall'inizio del 2021 fino al 29 dicembre 2023 (salvo quanto sopra indicato per l'articolo 1.5 delle CGC), data a partire dal quale il Professionista non ha più stipulato nuovi contratti d'appalto, indicando di essere impegnato a concludere i lavori contrattualizzati nel 2022 e nel 2023 e *(ii)* dal 1° gennaio 2023 al 29 dicembre 2023 Star Italia ha concluso n. 1.350 contenenti le clausole contrattuali in esame. Nel presente provvedimento si prescinde dalla valutazione in ordine alla natura vessatoria o meno del nuovo modulo

contrattuale atteso che esso non è stato oggetto di analisi nel perimetro dell'istruttoria svolta.

VII. VALUTAZIONE DELLA PROPOSTA DI IMPEGNI

98. Preliminarmente, gli impegni presentati da Star Italia sono da considerarsi irricevibili in quanto presentati tardivamente e privi dei requisiti minimi normativamente previsti. L'articolo 27, comma 7 del Codice del consumo prevede infatti che, a eccezione dei casi di manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale, l'Autorità può ottenere dal professionista responsabile l'assunzione dell'impegno di porre fine all'infrazione, cessando la diffusione della stessa o modificandola in modo da eliminare i profili di illegittimità.

99. Al riguardo, l'articolo 9 del Regolamento prevede che gli impegni vadano presentati entro e non oltre il termine di 45 giorni dalla ricezione della comunicazione di avvio del procedimento, anche al fine di prevenire possibili comportamenti opportunistici del professionista, nonché per ragioni di economicità dell'azione amministrativa, laddove gli impegni vengano ritenuti ammissibili e idonei e non sussista l'interesse dell'Autorità a portare comunque a termine l'accertamento dell'illecito consumeristico.

100. Nel caso di specie, la proposta di Star Italia, pertanto, è manifestamente tardiva essendo intervenuta in una fase - a ridosso della scadenza del termine di chiusura dell'istruttoria - quando ormai l'istruttoria è stata integralmente svolta e gli elementi di fatto alla base delle contestazioni sono stati comunicati al professionista.

101. Le motivazioni addotte dalla società per giustificare la tardiva presentazione degli impegni appaiono prive di pregio, in quanto dette motivazioni non impedivano affatto che il Professionista presentasse impegni a seguito dell'avvio dell'istruttoria.

102. Peraltro, nel caso di specie, gli impegni proposti appaiono incompleti non incidendo in alcun modo sui profili di illiceità contestati, in particolare per quanto riguarda il perdurare della condotta relativa al ritardo nell'esecuzione dei lavori che alcuni consumatori ancora subiscono, né prevedono misure volte ad alleviare detti effetti.³⁶ Con specifico riferimento ai profili di

³⁶ Cfr. segnalazione pervenuta il 23 agosto 2024, prot. n. 79982 con la quale un consumatore fa presente di essere ancora in attesa dell'esecuzione dei lavori pur avendo già pagato l'intera somma in data 14 luglio 2022. Inoltre, l'associazione di consumatori CTCU, con nota del 3 settembre 2024, prot. n. 81989 fa presente che la società Star Italia, nonostante i ritardi più che annuali, le diffide ad adempiere inviate e le richieste di

vessatorietà delle clausole contrattuali oggetto dell'estensione oggettiva, la proposta di impegni riguarda, in modo generico e sintetico, l'avvenuta adozione di un nuovo contratto afferente alla nuova attività posta in essere dal Professionista.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE PER PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

103. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro³⁷, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

104. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare le conseguenze dell'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

105. Ai fini della gravità dell'infrazione si tiene conto: *i)* della dimensione economica e dell'importanza del Professionista, trattandosi di uno dei principali operatori del settore, con un fatturato relativo al bilancio chiuso al 31 dicembre 2023 di circa 36,5 milioni di euro e un margine operativo lordo MOL di circa 3 milioni di euro; *ii)* della diffusione e ampiezza della pratica commerciale nonché della potenziale entità del pregiudizio economico derivante dai numerosi consumatori coinvolti dalle condotte e dal pregiudizio subito da ciascuno di essi e *iii)* della gravità della condotta consistente nel ritardo nell'esecuzione dei lavori a fronte del pagamento anticipato dell'intero importo da parte dei consumatori e negli ostacoli frapposti ai reclami dei consumatori in tali ipotesi.

106. Rilevano da questo punto di vista la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali concernono un'importante fase del rapporto di consumo, che si sostanzia nell'esecuzione del contratto di vendita di sanitari, nell'esecuzione delle opere di rifacimento

risoluzione di contratto, a oggi continua a trattenere indebitamente gli importi pagati dai clienti per lavori non eseguiti. Nel caso di una cliente, ad esempio, la richiesta di risoluzione contrattuale per inadempimento risale addirittura al febbraio 2023.

³⁷ L'importo massimo della sanzione è stato innalzato da 5 a 10 milioni di euro dal D. Lgs. n. 26/2023, entrato in vigore in data 2 aprile 2023.

di bagni e nella prestazione del servizio di assistenza alle richieste dei consumatori, e sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione del mancato rispetto e/o dell'ostacolo all'esercizio dei principali diritti dei consumatori nella decisiva fase di recesso/risoluzione del contratto.

107. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere in modo continuato almeno a partire da febbraio 2022 e risulta ancora in corso, stante il verificarsi ancora nel corso dell'istruttoria delle condotte accertate, come attestato anche dalle recenti segnalazioni in precedenza citate³⁸, pervenute nel corso della fase istruttoria e per le quali, il Professionista ha inviato uno specifico commento difensivo³⁹.

108. Sulla base di tutti gli elementi sopra richiamati e tenuto conto della necessità di garantire alla sanzione efficacia deterrente, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Star Italia nella misura di 1.500.000 € (un milione cinquecentomila euro).

IX. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE PER CLAUSOLE VESSATORIE

109. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, così come richiamato dal successivo articolo 37-*bis*, l'Autorità, con il provvedimento che accerta la violazione della disciplina delle clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione e anche delle condizioni economiche e patrimoniali del Professionista.

110. Ai fini della quantificazione della sanzione si osserva che l'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo si applica alle fattispecie di cui all'articolo 33 del medesimo Codice a partire dal 1° febbraio 2022⁴⁰, e che le violazioni in esame sono risultate ancora in essere al 2 aprile 2023, data di entrata in vigore del D.lgs. 7 marzo 2023, n. 26, applicandosi pertanto al caso di specie i limiti edittali da questo previsti.

111. In caso di procedimento che abbia a oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in

³⁸ Cfr. segnalazione pervenuta il 23 agosto 2024, prot. n. 79982 e segnalazione dell'associazione CTCU del 3 settembre 2024, prot. n. 81989.

³⁹ Cfr. informazioni inviate da Star Italia prot. n. 83430 del 9 settembre 2024.

⁴⁰ Cfr. articolo 37, comma 1, lettera b), legge n.238/2021.

presenza di una pluralità di illeciti dotati di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico⁴¹.

112. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, ove appropriato, dei criteri indicati al comma 2-ter dell'articolo 37-bis e, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 37-bis, comma 2-quater, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

113. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame: (i) della dimensione economica del Professionista come sopra descritta; (ii) del rilevante numero di clausole presenti nel modulo aventi natura vessatoria e (iii) dell'idoneità delle clausole contestate a coinvolgere un ampio numero di consumatori, essendo contenuta in tutti i contratti conclusi dal Professionista con i consumatori (solo nel 2023 n. 1.350 contratti).

114. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che le clausole, complessivamente descritte *sub* paragrafo II del presente provvedimento, sono state adottate quantomeno dall'inizio del 2021 fino alla 29 dicembre 2023, data di cessazione di utilizzo del modulo contrattuale. Ai fini della quantificazione della sanzione si tiene conto, tuttavia, della durata della violazione a decorrere dalla data dell'applicabilità dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo alle fattispecie di cui agli articoli 33 e ss. del medesimo Codice, ovvero a partire dal mese di febbraio 2022.

115. Pertanto, sulla base delle considerazioni che precedono, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Star Italia nella misura di 500.000,00 euro, tenuto conto della suddetta decorrenza dei poteri sanzionatori dell'Autorità in tema di accertamento della vessatorietà di clausole contrattuali.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale nel suo complesso posta in essere da Star Italia S.p.A., risulta contraria alla diligenza professionale e aggressiva ai sensi degli articoli. 20, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto nel normale dispiegarsi di un rapporto di vendita e installazione di prodotti il minimo di diligenza attesa da un professionista consiste nella consegna completa, tempestiva e corretta dei

⁴¹ Cfr., tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012.

prodotti acquistati dai consumatori; inoltre, la stessa risulta in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori e idonea a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere a fronte dell'inadempimento del Professionista la pronta risoluzione del contratto e l'immediata restituzione di quanto pagato;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale posta in essere dalla società Star Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta e aggressiva, ai sensi degli articoli 20, 24, 25 e 52 del Codice del consumo e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Star Italia S.p.A., per la violazione di cui al punto a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.500.000 € (unmilione cinquecentomila euro).

RITENUTO, in particolare, sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte *supra sub* Parte II del presente provvedimento, sono vessatorie, in violazione complessivamente, degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b), f), m), e p)*, nonché 35, comma 1, del Codice del consumo - per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione - in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto e, talune di esse, non essendo redatte in modo chiaro e comprensibile per i consumatori;

RITENUTO che ai sensi dell'articolo 37-bis, comma 2, del Codice del consumo e dell'articolo 23, comma 8, del Regolamento, è dovuta la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento per informare compiutamente i consumatori della vessatorietà delle clausole oggetto della presente valutazione, sul sito internet istituzionale dell'Autorità e su quello del Professionista;

DELIBERA

c) che le clausole delle condizioni generali del “*Contratto di Appalto*” - di cui *supra sub* parte II, del presente provvedimento - integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b), f), m), e p)*, nonché 35, comma 1, del Codice del consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

d) di irrogare alla società Star Italia S.p.A., complessivamente, per la violazione di cui alla lettera c) una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila euro).

DISPONE

a) che la società Star Italia S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, un estratto del provvedimento ai sensi dell’articolo 37-*bis* del Codice del consumo e dell’articolo 23, comma 8, del Regolamento, secondo le seguenti modalità:

1) il testo dell’estratto del provvedimento è quello riportato nell’allegato al presente provvedimento;

2) il testo dell’estratto del provvedimento dovrà essere pubblicato per dieci giorni consecutivi sulla *home page* del sito <https://www.staritalia.net> con adeguata evidenza grafica, entro venti giorni dalla comunicazione dell’adozione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione del testo dell’estratto del provvedimento dovrà essere preceduta dalla comunicazione all’Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall’invio all’Autorità di una copia del predetto estratto così come pubblicata sulla *home page* del sito <https://www.staritalia.net>;

c) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell’estratto allegato al presente provvedimento; le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina del sito *internet* di pubblicazione dell’estratto, così come nelle restanti pagine, né altrove, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell’estratto o

che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato.

Ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 2, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza all'obbligo di pubblicazione secondo le modalità predette l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 euro a 50.000 euro.

Le sanzioni amministrative irrogate dovranno essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/1981, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

L'estratto del provvedimento è altresì pubblicato, entro venti giorni dalla comunicazione della sua adozione, in apposita sezione del sito *internet* istituzionale dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

PS12503 - STAR ITALIA-BONUS BAGNO

Allegato al provvedimento dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato dell’8 ottobre 2024 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del consumo.

[OMISSIS]

Le clausole oggetto di istruttoria sono contenute nel modello contrattuale denominato “*Contratto di Appalto*” che il Professionista ha utilizzato per lo svolgimento della propria attività di ristrutturazione e rifacimento bagni.

Costituiscono oggetto della presente valutazione le clausole contenute nelle predette Condizioni generali di contratto e di seguito trascritte.

In particolare, sono state oggetto di valutazione le clausole di seguito riportate:

- articolo 1.3: “*Il termine per l’esecuzione dell’opera da parte di Star Italia S.p.A. è stabilito in 180 giorni lavorativi (esclusi quindi sabato, domenica e festivi) decorrenti dalla data di avvenuto integrale pagamento da parte del committente del corrispettivo pattuito per la stessa*”;
- articolo 1.4: “*le opere oggetto del presente contratto sono caratterizzate dalla artigianalità e realizzate manualmente e in ragione di tali caratteristiche il cliente dichiara di essere stato edotto e di avere accettato che le stesse opere possano presentare tollerabili difformità con particolare riguardo alla posa di materiali, mobilio, sanitari, piastrelle e rivestimenti*”;
- articolo 1.5: “*Ritardo nella consegna: in caso di ritardo nella consegna del prodotto, Star Italia S.p.A. applicherà uno sconto pari al 5% dell’importo totale della commessa che il cliente accetta a tacitazione di ogni pretesa risarcitoria*”;
- articolo 2.2 (interessi moratori) “*Ove per qualsiasi motivo il committente*

non provveda ai pagamenti nei termini previsti, verranno posti a suo carico interessi di mora in misura al tasso annuo legale maggiorato di 3 punti percentuali”;

- l'articolo 2.3 prevede che qualora *“l'esecuzione delle opere oggetto del contratto non venga completata da Star Italia nel termine per cause imputabili al Committente, in considerazione del fatto che l'appalto ha per oggetto la fornitura di beni confezionati su misura e chiaramente personalizzati, egli dovrà in ogni caso corrispondere l'intero corrispettivo”;*

- articolo 6.1: (cessione del contratto e sub-appalto) *“Il Committente espressamente autorizza Star Italia S.p.A., ove quest'ultima lo ritenesse opportuno, a cedere il presente contratto o subappaltare la realizzazione delle opere oggetto dello stesso a favore di soggetti terzi”.*

- articolo 7.1: (esclusione del diritto di recesso) *“Il committente prende atto che in relazione al presente contratto negoziato fuori dai locali commerciali e per l'opera oggetto del presente contratto, consistente nella fornitura di beni confezionati su misura e chiaramente personalizzati[i], trova applicazione l'art. 59, co. 1, lett. c) del D. lgs 206/2005, così come modificato dal d. Lgs. 21/2014, per cui il diritto di recesso è escluso”;*

- articolo 8.2: (modifica materiale) *“Il Cliente non avrà diritto ad alcun risarcimento del danno e il termine per l'adempimento di Star Italia S.p.A. rimarrà sospeso fino al termine dell'evento nel caso in cui la prestazione diventi in tutto in parte impossibile per causa di forza maggiore da intendersi questa a titolo esemplificativo, scioperi, terremoti, sommosse, eventi atmosferici straordinari o nel caso in cui Star Italia S.p.A. a suo insindacabile giudizio decida di rivolgersi ad altro fornitore. In quest'ultimo caso, senza alcun aggravio di costi per il Cliente, l'Azienda potrà modificare e/o sostituire i materiali e gli accessori (sanitari ed elementi di arredo) indicati in contratto con altri di pari tipologia e valore che si intendono pertanto già accettati dal Committente come corrispondenti e conformi a quanto proposto senza che ciò possa essere valutato come non corrispondenza o parziale inadempimento”.*

[OMISSIS]

[OMISSIS]

[OMISSIS]

RITENUTO, [...] sulla base delle considerazioni suesposte, che le clausole descritte *supra sub* Parte II del presente provvedimento, sono vessatorie, in violazione complessivamente, degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b), f), m), e p)*, nonché 35, comma 1, del Codice del consumo - per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione - in quanto tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto e, talune di esse, non essendo redatte in modo chiaro e comprensibile per i consumatori;

[OMISSIS]

DELIBERA

c) che le clausole delle condizioni generali del “*Contratto di Appalto*” - di cui *supra sub* parte II, del presente provvedimento - integrano una fattispecie di clausola vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b), f), m), e p)*, nonché 35, comma 1, del Codice del consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, e ne vieta la riproposizione;

[OMISSIS]