

PS12582 - AGRICOLAVIOLA.COM-ILREDELLAFORESTA.COM-MANCATE CONSEGNE

Provvedimento n. 30834

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 ottobre 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, "Regolamento"), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12582 del 6 ottobre 2023, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, comma 2, 24, 25, comma 1 lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo, poste in essere dalla società Red Fish S.r.l.s. (di seguito anche "Professionista" o "Società");

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, le segnalazioni pervenute a partire dal mese di maggio 2023¹, nonché le numerose recensioni presenti sui siti, quali Trustpilot.it, Altroconsumo.it, Consumatori.it² - acquisite agli atti del fascicolo, il citato Professionista avrebbe posto in essere, nell'offerta di prodotti in vendita *online* - a prezzi particolarmente convenienti - per il tramite dei siti www.agricolaviola.com e www.ilredellaforesta.com, alcune condotte commerciali consistenti nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori e nell'omesso rimborso di quanto pagato dai consumatori a seguito di reclamo per la mancata consegna o di esercizio del diritto di recesso.

2. Inoltre, il Professionista avrebbe omesso di prestare i servizi di assistenza *post-vendita*, atteso che il numero di telefono e l'indirizzo *e-mail*, apparentemente messi a disposizione della clientela, risulterebbero inattivi o comunque inutili in quanto il loro uso non darebbe luogo ad alcun riscontro da parte del Professionista.

3. A titolo di esempio, con riferimento alle numerose e continue doglianze dei consumatori - tutte di analogo tenore - si riporta di seguito, il contenuto di alcune di esse:

- un segnalante lamenta di aver effettuato un acquisto, il 27 giugno 2023, dal sito "agricolaviola", pagando l'importo di 69,99 euro, ma la merce non è mai arrivata e, a distanza di un mese dall'acquisto, non ha ancora alcuna notizia dal venditore³;

- un segnalante lamenta di aver ordinato e pagato, il 30 giugno 2023, con carta di credito l'importo di 73,43 euro per acquistare del cibo per cani sul sito "agricolaviola", ma la merce non è mai arrivata; il consumatore ha provato invano a telefonare e a inviare *e-mail* e, a distanza di due mesi dall'acquisto, non riesce a contattare il venditore e ad avere notizie della merce, né ad ottenere il rimborso di quanto pagato⁴;

- un segnalante lamenta di aver fatto un ordine sul sito "ilredellaforesta", l'11 agosto 2023, pagando con carta di credito l'importo di € 131,10. Il consumatore riferisce di aver ricevuto un messaggio di risposta secondo cui l'ordine era accettato e che era in fase di preparazione, senza poi ricevere alcunché; di aver poi provato decine di volte a chiamare il numero presente sul sito e di aver inviato numerose *e-mail*, senza ricevere mai risposta⁵;

- un altro segnalante lamenta di aver ordinato il 30 agosto 2023 sul sito "ilredellaforesta" alcuni prodotti e di non aver ricevuto nulla; di aver poi scritto via *e-mail* e provato a contattare telefonicamente la Società, senza ottenere risposta⁶.

4. Le condotte sopra descritte risultano dello stesso tenore di quelle denunciate da molti consumatori sui principali siti di recensioni. In particolare, per il sito "agricolaviola", alla data del 12 ottobre 2023, risultano 521 recensioni totali con il 91% di giudizi assolutamente negativi (1 stella); per il sito "ilredellaforesta" risultano 472 recensioni con l'85% di giudizi assolutamente negativi (1 stella), in entrambi i casi con riferimento prevalente alle condotte sopra descritte.

¹ [Cfr., a titolo esemplificativo, segnalazioni del 2 maggio 2023, 18 luglio 2023, 29 agosto 2023 e 19 settembre 2023.]

² [Rilevazione del 3 ottobre 2023.]

³ [Cfr. segnalazione del 24 luglio 2023.]

⁴ [Cfr. segnalazione dell'11 agosto 2023.]

⁵ [Cfr. segnalazione del 29 agosto 2023.]

⁶ [Cfr. segnalazione del 19 settembre 2023.]

5. Pertanto, alla luce delle informazioni acquisite in atti, in data 6 ottobre 2023, è stato avviato il procedimento istruttorio PS12582, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di violazioni degli articoli 20, comma 2, 24, 25, comma 1 lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo.

6. Parte del procedimento, in qualità di professionista, è la società Red Fish S.r.l.s. facente capo alla persona fisica il sig. Jacopo Capitani, in qualità di socio unico ed amministratore unico della società.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, la società è stata invitata, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro cinque giorni dal suo ricevimento, al fine di valutazione la sussistenza dei presupposti per la sospensione provvisoria delle condotte, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo, e l'applicazione della misura di cui all'articolo 27, comma 3-bis.

8. In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione consistono nella mancata consegna dei prodotti venduti tramite i siti, nel mancato rimborso di quanto pagato dai consumatori, nell'inadeguata assistenza *post-vendita*, nonché nell'omissione di informazioni previste come obbligatorie per i siti che vendono *online*.

II. MEMORIE DELLA PARTE

9. La società non ha inviato memorie difensive, pur avendo ricevuto la comunicazione di avvio del procedimento con contestuale avvio del *sub*-procedimento cautelare, come attesta la ricevuta di avvenuta consegna e accettazione della casella di posta elettronica certificata aziendale, acquisita agli atti del fascicolo.

III. VALUTAZIONI

10. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti i comportamenti contestati al Professionista e posti in essere nell'attività di promozione e vendita *online* attraverso i siti internet <https://www.agricolaviola.com/> e <https://www.ilredellaforesta.com/>, in violazione degli articoli 20, comma 2, 24, 25, comma 1. lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo, concernenti l'omessa consegna dei prodotti ordinati *online* e pagati dai consumatori, la mancata effettuazione del rimborso del prezzo di acquisto a seguito della mancata consegna e l'omessa prestazione di assistenza *post-vendita* ai consumatori, nonché l'omessa indicazione sui siti *internet* di informazioni e dati identificativi obbligatorie.

11. Peraltro, alla luce delle segnalazioni, il comportamento del Professionista è connotato da una particolare gravità e scorrettezza, dal momento che lo stesso percepisce il corrispettivo dei beni venduti *online*, al momento dell'ordine, e poi non consegna i prodotti ordinati, né restituisce quanto pagato dai consumatori con un evidente danno economico per questi ultimi, omettendo qualsiasi rimborso o assistenza *post-vendita*.

12. Gli elementi di fatto in atti attestano, pertanto, *prima facie*, la sussistenza di forti criticità con riferimento alla gestione degli acquisti effettuati dai consumatori e delle richieste di rimborso inoltrate dagli stessi a fronte della mancata consegna dei prodotti ordinati *online*. Le evidenze fattuali che emergono anche dalle segnalazioni che compaiono sui siti di recensioni o su quelli delle associazioni di consumatori dimostrano che non si tratta di condotte isolate, riconducibili a disguidi o a inefficienze aziendali occasionali, quanto piuttosto di un comportamento commerciale posto in essere in maniera sistematica allo scopo di lucrare sulla mancata consegna dei prodotti pagati dai consumatori.

13. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte, sono caratterizzate da un elevato grado di offensività in quanto i siti <https://www.agricolaviola.com/> e <https://www.ilredellaforesta.com/>, sono ancora attivi e come tali sono idonei, nelle more del procedimento, anche in considerazione della crescita esponenziale delle vendite *online*, a raggiungere un elevato numero di consumatori che, attratti dalle caratteristiche dell'offerta pubblicizzata dal Professionista, potrebbero acquistare i prodotti, pagarne il prezzo, non ricevere la merce e, successivamente, non riuscire a ottenere la restituzione degli importi pagati.

14. Alla luce dell'insieme delle considerazioni svolte, tenuto conto della gravità e dell'attualità delle condotte illecite descritte, le stesse risultano idonee, nelle more del procedimento, a indurre i consumatori ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non prenderebbero, quale quella di effettuare acquisti sui siti <https://www.agricolaviola.com/> e <https://www.ilredellaforesta.com/>, senza poi ricevere i prodotti acquistati, né poter ottenere il relativo rimborso.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 3-bis, del Codice del consumo, al fine di impedire che le pratiche commerciali sopra descritte, consistenti nell'ingannevole prospettazione della disponibilità dei prodotti, nella mancata consegna dei beni venduti e nell'omesso rimborso di quanto pagato e nella mancata prestazione dei servizi di assistenza *post-vendita*, continuino a essere poste in essere nelle more del procedimento istruttorio;

DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 3-*bis*, del Codice del consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che la società Red Fish S.r.l.s.:

a) sospenda provvisoriamente ogni attività diretta alla commercializzazione e alla vendita di prodotti con le modalità sopra indicate;

b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro dieci giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.

c) che ai sensi dell'articolo 27, comma 3-*bis*, del Codice del consumo, al fine di evitare il rischio di un danno grave ai consumatori italiani, venga inibito l'accesso ai siti *web* www.agricolaviola.com e www.ilredellaforesta.com, attualmente attestati entrambi, al medesimo indirizzo IP: 64.226.90.122;

d) che, ai fini dell'inibizione di cui alla precedente lettera c), ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3-*bis*, del Codice del consumo e dell'articolo 3 comma 1, del Decreto Legislativo 19 marzo 2001, n. 68 (recante "*Adeguamento dei compiti del Corpo della Guardia di Finanza*") l'Autorità, per l'esecuzione del presente provvedimento, si avvalga del Nucleo Speciale *Antitrust* della Guardia di Finanza.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 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.

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

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 comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del Professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli