

PS12504 - BANCO DELLA SALUTE OFFICINALIA-VENDITE ONLINE-MANCATE CONSEGNE

Provvedimento n. 30498

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 febbraio 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

VISTO, in particolare, l'articolo 27, comma 3-*bis*, del 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;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS12504 del 15 febbraio 2023, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lett. d), 49 e 61 del Codice del Consumo, poste in essere dalle società Tomorrowland S.r.l. e Pet Clan S.r.l. (di seguito anche Professionista o Società);

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Secondo le richieste di intervento pervenute in Autorità a partire dal mese di dicembre 2022 e le informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, le società Tomorrowland s.r.l. e Pet Clan S.r.l. avrebbero posto in essere, attraverso i siti internet <https://www.bancodellasalute.it/> e <https://officinalia.com> (di seguito anche i Siti) condotte commerciali scorrette consistenti nella pubblicazione di informazioni non corrette sulla disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti, nella mancata consegna dei prodotti acquistati sui citati Siti, nell'omesso rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a fronte dell'annullamento dell'ordine o del recesso; nella mancata/inadeguata assistenza post-vendita.

2. In particolare, le segnalazioni pervenute nel mese di dicembre, gennaio e febbraio 2023¹ nonché le registrazioni della trasmissione televisiva "Striscia la notizia" del 15 dicembre 2022 e del 12 gennaio 2023, acquisite agli atti del fascicolo, evidenziano che i citati professionisti avrebbero posto in essere, nell'offerta di prodotti *online* – a prezzi particolarmente convenienti – per il tramite dei Siti web sopra individuati, condotte commerciali consistenti nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori, nell'omesso rimborso dei corrispettivi versati dal consumatore a seguito di reclamo o dell'esercizio del diritto di recesso.

3. Inoltre, i professionisti citati non avrebbero dato un'adeguata prestazione del servizio di assistenza post-vendita, atteso che il numero di telefono e l'indirizzo mail, 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.

4. Infine, il sito "Bancodellasalute" si qualifica come farmacia *online*, accreditandosi di specificità e caratteristiche proprie di una professione per la quale sono richieste autorizzazioni e licenze.

5. A mero 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 consumatore lamenta *"l'annullamento di un ordine senza avviso e senza rimborso sulla carta di credito, totale € 69,00, nessuna risposta a 2 solleciti inviati via mail a 2 indirizzi diversi: info@bancodellasalute.it ordinbanco@virgilio.it (indicato sul sito per problemi connessi all'ordine) telefono non raggiungibile"*; ²

- un altro consumatore lamenta *"di aver inviato numerose e mai evase email con le quali richiedeva alla società "Banco della Salute " che l'ordine, datato 18 agosto (meglio dettagliato nell'allegato accluso), fosse evaso. Atteso il tempo trascorso, diffida codesta soc. denominata "Banco della Salute" a provvedere all'invio dell'ordine ovvero al rimborso integrale (stesso mezzo -IBAN) del prezzo pagato (come da fattura allegata), nel termine di 15 gg decorrenti dall'invio della presente email, da valore a tutti gli effetti di legge come diffida ad adempiere e messa in mora"*. ³

- un altro consumatore dichiara: *"ho fatto un ordine in data 01/01/2023 sul sito <https://bancodellasalute.it/> e ho pagato con carta di credito, i soldi sono stati addebitati in data 03/01/2023 e da allora non ho più saputo niente*

¹ [Cfr. da ultimo, a titolo di esempio, segnalazione prot. n. 18833 del 6 febbraio 2023.]

² [Cfr. segnalazione prot. n. 10718 del 5 gennaio 2023]

³ [Cfr. segnalazione prot. n. 12485 del 13 gennaio 2023]

dell'ordine, che risulta ancora "in lavorazione". Ho inviato svariate mail e provato a telefonare al contatto indicato sul sito (+39 3497204187) che però risulta sempre irraggiungibile"⁴;

- un altro consumatore ancora afferma: "in data 14.01.2023 alle ore 14:28 ho effettuato un acquisto con carta di debito mastercard sul sito: www.officinalia.com dell'importo di € 62,26 per l'acquisto di un pacco da 12kg di mangime Farmina N&D Ocean Merluzzo, melone e zucca per cani cuccioli di cani taglia media e grande, a seguito del quale ho ricevuto conferma dell'ordine e del pagamento. Purtroppo però nonostante le ripetute richieste via mail e telefonate a cui non ho ricevuto risposta, non ho più avuto notizie dell'invio né tantomeno ricezione dell'acquisto effettuato. Inoltre il sito, che faceva capo alla società Tomorrowland srl di Firenze, Via Cherubini 13, p.iva 07173690483, improvvisamente in questi giorni risulta invece intestato ad un'altra ditta, tale Pet clan srl, Viale Montegrappa 282, Prato, P.Iva 02556000970"⁵.

6. Da ultimo in data 21 febbraio 2023 è pervenuta un'ulteriore segnalazione di un consumatore il quale lamenta di essere stato vittima di una truffa dal sito Officinalia⁶.

7. Pertanto, alla luce delle informazioni acquisite in atti, in data 15 febbraio 2023, è stato avviato il procedimento istruttorio PS12504, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli. 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lett. d), e di violazioni degli articoli 49 e 61 del Codice del Consumo.

8. Parte del procedimento, in qualità di professionista, sono le società Tomorrowland S.r.l. e Pet Clan s.r.l., entrambe facenti capo alla medesima persona fisica il Sig. Luca Rubens Rizzo, in qualità di socio ed amministratore unico di entrambe le società.

9. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, le predette società sono state invitate, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 5 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per l'adozione di provvedimenti cautelari.

10. In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione come "pratiche commerciali" consistono: nella diffusione, tramite i citati siti online, di informazioni non corrette sulla disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti; nella mancata consegna dei prodotti venduti sui Siti; nell'omissione del rimborso del corrispettivo versato dai consumatori a fronte dell'annullamento dell'ordine/recesso e nell'inadeguata assistenza post-vendita.

II. MEMORIE DELLA PARTE

11. Le predette società non hanno inviato memorie difensive, pur avendo ricevuto la comunicazione di avvio del procedimento, come attesta la ricevuta di avvenuta consegna e accettazione della casella di posta elettronica certificata dei Professionisti.

III. VALUTAZIONI

12. Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti i comportamenti contestati ai Professionisti e posti in essere nell'attività di promozione e vendita *online* attraverso i siti internet <https://www.bancodellasalute.it/> e <https://officinalia.com/>, in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lett. d), 49 e 61 del Codice del Consumo, concernenti: la diffusione di informazioni ingannevoli sulla disponibilità e sui tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, 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 adeguata assistenza *post-vendita* ai consumatori.

13. Peraltro, alla luce delle segnalazioni, il comportamento dei Professionisti è connotato da una particolare gravità e scorrettezza, dal momento che lo stesso percepisce immediatamente il corrispettivo dei beni venduti *online*, già al momento in cui il consumatore effettua l'ordine, e poi non consegna i prodotti ordinati né restituisce quanto pagato dai consumatori con un evidente danno economico per questi ultimi. I Professionisti, invece, traggono un ingiustificato beneficio economico dalla mancata consegna dei prodotti stante l'immediato pagamento effettuato dai consumatori già al momento dell'ordine di acquisto del prodotto.

14. Gli elementi di fatto in atti attestano, pertanto, *prima facie* la sussistenza di forti criticità in 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*. In proposito, da una rilevazione effettuata il 20 febbraio u.s. su TrustPilot risulta che: con riferimento al sito "officinalia" compaiono 143 segnalazioni di cui il 94% assolutamente negative, riferite alle condotte oggetto del procedimento; con riferimento a "bancodellasalute" compaiono 1377 segnalazioni di cui il 78% assolutamente negative, con riferimento alle medesime condotte. Anche recenti puntate della trasmissione televisiva "Striscia la notizia" vertono su fatti del tutto analoghi.

⁴ [Cfr. segnalazione prot. n. 18833 del 6 febbraio 2023]

⁵ [Cfr. segnalazione prot. n. 18550 del 6 febbraio 2023]

⁶ [Cfr. segnalazione prot. n. 22628 del 21 febbraio 2023]

Non si tratta, quindi, di un fenomeno riconducibile a disguidi o a sporadiche inefficienze aziendali quanto piuttosto un comportamento commerciale sistematicamente posto in essere allo scopo di lucrare sulla mancata consegna dei prodotti pagati dai consumatori.

15. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte, consistenti nell'ingannevole prospettazione della disponibilità e dei tempi di consegna dei prodotti, nella mancata consegna dei prodotti e nell'omesso rimborso dell'importo pagato dai consumatori per i beni non consegnati nonché nella mancata prestazione dei servizi di assistenza post-vendita, sono caratterizzate da un elevato grado di offensività. In vero, i siti www.bancodellasalute.it e www.officinalia.com sono ancora attivi e come tali sono idonei, nelle more del procedimento, anche in considerazione della crescita esponenziale delle vendite *on-line*, a raggiungere un elevato numero di consumatori, i quali potrebbero continuare ad acquistare/pagare *online* prodotti, senza riceverne la consegna, né riuscire a ottenere la restituzione degli importi pagati, restando esposti alle conseguenze dannose di violazioni gravi del Codice del Consumo.

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 e dei tempi di consegna dei prodotti, nell'omesso rimborso a seguito della mancata consegna dei beni venduti e nell'inadeguata prestazione dei servizi di assistenza post-vendita, continuino a essere poste in essere nelle more del procedimento di merito;

DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 3 bis, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che le società Tomorrowland S.r.l. e Pet Clan S.r.l.:

- a) sospendano provvisoriamente ogni attività diretta alla commercializzazione e alla vendita di prodotti con le modalità sopra indicate;
- b) comunichino all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 10 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.
- c) che ai sensi dell'articolo 27, commi 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.bancodellasalute.it e www.officinalia.com, attualmente attestati, rispettivamente, all'indirizzo IP: 46.254.34.113 e 217.61.55.228;
- 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 5.000.000 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 dei professionisti 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