

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

Provvedimento n. 30728

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 luglio 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 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 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 28 febbraio 2023, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare nei confronti delle società Tomorrowland S.r.l. e Pet Clan S.r.l. (di seguito anche "Professionista" o "Società"), ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Tomorrowland S.r.l. (di seguito anche "Tomorrowland"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del consumo, è attiva nel commercio *online* di articoli medicali e ortopedici, prodotti farmaceutici da banco, fitoterapici ed erboristeria, cosmetici, cibo per animali e prodotti veterinari, ecc..., attraverso il sito *web* www.bancodellasalute.it (di seguito anche "Sito TL"). Secondo le informazioni acquisite tramite la banca dati Infocamere non risultano bilanci depositati da parte della Società.

2. La società Pet Clan S.r.l. (di seguito, "Pet Clan" o, unitamente a Tomorrowland, "Professionisti"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del consumo, è attiva nel commercio *online* di prodotti medicali e ortopedici, prodotti farmaceutici da banco, fitoterapici ed erboristeria, cosmetici, cibo per animali e prodotti veterinari, ecc..., attraverso il sito *web* www.officinalia.com (di seguito anche "Sito PC"). Secondo le informazioni acquisite tramite la banca dati Infocamere la Società risulta costituita nel mese di gennaio 2023 e non risultano bilanci depositati.

3. Luca Rubens Rizzo, in proprio e in qualità di socio unico e amministratore unico di entrambe le società sopra citate e, per tale ruolo, considerato professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del consumo.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dai Professionisti nell'offerta *online* di articoli medicali e ortopedici, prodotti farmaceutici da banco, fitoterapici ed erboristeria, cosmetici, cibo per animali e prodotti veterinari, ecc... attraverso i siti *web* www.bancodellasalute.it e www.officinalia.com, consistenti: *i*) nella diffusione di informazioni ingannevoli sulla disponibilità e sui tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, con affermazioni quali "24 o 48 ore dal ricevimento del pagamento"; *ii*) nella mancata consegna dei prodotti ordinati e regolarmente pagati dai consumatori e nell'omesso rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a seguito di reclamo o dell'esercizio del diritto di recesso; *iii*) nell'inadeguata assistenza *post-vendita* atteso che il numero di telefono e l'indirizzo *e-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; *iv*) nel mancato rispetto della disciplina a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza. Per la società Tomorrowland, l'utilizzo della qualifica "farmacia" in assenza delle specifiche autorizzazioni.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

5. A partire dal mese di dicembre 2022, sono pervenute numerose richieste di intervento da parte di diversi consumatori i quali lamentavano le condotte sopra descritte poste in essere dalle società Tomorrowland S.r.l. e, successivamente da, Pet Clan S.r.l., rispettivamente, attraverso i siti *internet* <https://www.bancodellasalute.it/> e <https://officinalia.com>.

6. Mediante l'acquisizione d'ufficio delle registrazioni della trasmissione televisiva "Striscia la notizia" del 15 dicembre 2022 e del 12 gennaio 2023, risultava l'ampiezza del fenomeno, atteso che emergevano condotte commerciali ripetute e diffuse poste in essere dai citati professionisti, 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, nell'omessa assistenza *post-vendita*.

7. In relazione alle condotte sopra descritte, il 15 febbraio 2023 è stato comunicato alle società l'avvio del procedimento istruttorio PS12504, per presunta violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera

d), e degli articoli 49, comma 1, lettere b), c) e d), e 61 del Codice del consumo, imputabili ai soggetti giuridici sopraindicati, attese la sostanziale identità delle condotte e la loro titolarità in capo alla medesima persona fisica, proprietaria e rappresentante legale delle società Tomorrowland e Pet Clan. In tale sede è stata, in particolare, ipotizzata: l'ingannevolezza delle informazioni pubblicate sui Siti in relazione alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti offerti *online*; la scorrettezza del processo di vendita *online* con riguardo all'immediato addebito di pagamento al momento dell'ordine e alla successiva mancata consegna dei prodotti, nell'omessa/inadeguata prestazione del servizio di assistenza *post-vendita* nonché nell'ostacolo ai diritti di recesso e rimborso dei consumatori; il mancato rispetto di alcune previsioni a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza.

8. 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 cinque giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per l'adozione di provvedimenti cautelari. I Professionisti non hanno dato seguito a tale invito.

9. Con provvedimento del 28 febbraio 2023, n. 30498, notificato ai Professionisti il 2 marzo 2023, l'Autorità ha disposto, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo, la sospensione provvisoria da parte di Tomorrowland e Pet Clan di ogni attività diretta alla promozione e vendita di prodotti non disponibili o, comunque, non realmente pronti per la consegna. L'Autorità, inoltre, al fine di evitare il rischio di un danno grave ai consumatori italiani, ha disposto, nelle more del procedimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 3-bis, del Codice del consumo, che fosse inibito l'accesso ai siti *web* www.bancodellasalute.it e www.officialia.com, attestati, rispettivamente, all'indirizzo IP: 46.254.34.113 e 217.61.55.228 e ha richiesto, a tal fine, la collaborazione della Guardia di Finanza – Nucleo Speciale Antitrust.

10. In data 9 marzo 2023, il Nucleo Speciale Antitrust ha comunicato di avere dato esecuzione alla richiesta di collaborazione formulata dall'Autorità con l'inibizione dell'accesso ai citati siti *web* dalla data del 3 marzo 2023.

11. In data 7 marzo 2023, è stata comunicata al sig. Luca Rubens Rizzo l'estensione soggettiva del procedimento, in proprio e in qualità di socio unico e amministratore unico di entrambe le società sopra citate nonché di altre imprese.

12. I Professionisti, nel corso della fase istruttoria, non hanno risposto alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, né hanno presentato memorie scritte o documenti, salvo quanto precisato nei paragrafi successivi.

13. In data 28 marzo 2023, i Professionisti sono stati, d'ufficio, convocati in audizione da tenere il 14 aprile 2023. Nessuno di loro si è presentato in audizione o ha dato riscontro alla suddetta convocazione.

14. Con comunicazione del 26 aprile 2023, è stata disposta l'attribuzione dell'onere della prova, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 5, del Codice del consumo, in ordine al numero totale degli ordini ricevuti nel periodo agosto 2022 – febbraio 2023; al numero degli ordini effettivamente consegnati nel predetto periodo e relative tempistiche di consegna, specificando eventuali ritardi (giorni di consegna) e mancate consegne; al numero e alla motivazione delle richieste di annullamento degli ordini/istanze di recesso da parte dei consumatori nel predetto periodo, con indicazione dell'esito; al numero delle richieste di rimborso ricevute nel suddetto periodo e relativo esito, con specifica indicazione del numero dei rimborsi effettivamente corrisposti e della relativa tempistica di esecuzione; al numero dei reclami ricevuti nel suddetto periodo e descrizione delle modalità di gestione dei reclami e delle istanze di recesso/rimborso.

15. I Professionisti non hanno dato alcun riscontro entro il termine dell'8 maggio 2023, fissato nella comunicazione di attribuzione dell'onere, né successivamente, non assolvendo detto onere.

16. In data 3 maggio 2023, il sig. Luca Rubens Rizzo ha trasmesso due scritture private autenticate aventi a oggetto la cessione a terzi, rispettivamente, delle quote corrispondenti all'intero capitale della società Tomorrowland S.r.l. – con unico socio – e della società Pet Clan S.r.l. – con unico socio. Le citate scritture private sottoscritte il 14 marzo 2023, con firme autenticate da un notaio di Firenze, sono state registrate l'11 aprile 2023 e hanno avuto decorrenza dal giorno successivo, come risultante dalle visure camerali in atti.

17. In data 11 maggio 2023, è stata comunicata ai Professionisti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

18. In data 26 maggio 2023, Luca Rubens Rizzo ha trasmesso una scrittura privata non autenticata, sottoscritta il 23 maggio tra lo stesso Rizzo e una persona fisica con la quale quest'ultimo dichiara di aver chiesto nel 2022 al sig. Luca Rubens Rizzo di rendersi suo esecutore e prestanome per svolgere il ruolo di socio unico e amministratore unico delle società Tomorrowland e Pet Clan. In pari data, Luca Rubens Rizzo ha trasmesso alcune fatture intestate alle due Società relative ad acquisti di prodotti e a servizi di spedizione nonché un elenco di ordini spediti, senza tuttavia indicare la società a cui si riferiscono.

2) Le evidenze acquisite

19. Dalle evidenze istruttorie è emerso che i Professionisti proponevano in vendita, sui siti *web* bancodellasalute.it e officialia.com diversi prodotti fitoterapici, integratori alimentari, cibi per animali, ecc... a prezzi apparentemente particolarmente convenienti, prospettando tempi rapidi di consegna, salvo poi non consegnare i prodotti ordinati *online* e pagati dai consumatori, anche a distanza di molti mesi dall'acquisto e nonostante l'invio da parte degli acquirenti di diversi solleciti. Inoltre, i Professionisti hanno omesso di fornire adeguata assistenza *post-vendita* atteso che il numero di telefono e l'indirizzo *e-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) e non hanno rimborsato le somme pagate dai consumatori a fronte dell'esercizio del diritto di recesso o dell'annullamento dell'ordine non evaso.

20. Tali circostanze di fatto sono compiutamente descritte nelle segnalazioni pervenute dal mese di dicembre 2022 fino ad aprile 2023¹, nelle centinaia di esperienze riportate nei reclami presenti nei siti di recensione² nonché nelle registrazioni della trasmissione televisiva "Striscia la notizia" del 15 dicembre 2022 e del 12 gennaio 2023, acquisite agli atti del fascicolo, le quali evidenziavano che i citati professionisti avrebbero posto in vendita – a prezzi particolarmente convenienti – per il tramite dei siti web sopra individuati, prodotti che poi non avrebbero consegnato, a fronte dei pagamenti effettuati dai consumatori.

21. Come detto, a dimostrazione della sussistenza di tali condotte, rilevano le numerose e continue doglianze dei consumatori – tutte di analogo tenore e riferite a fatti antecedenti il 3 marzo 2023 (data in cui i siti sono stati oscurati) – in ordine alla mancata consegna dei prodotti acquistati dal sito "bancodellasalute" o dal sito "officinalia" e al mancato rimborso di quanto pagato.

22. Si riporta di seguito, a titolo esemplificativo, 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"*³;

- un altro consumatore lamenta: *"di aver inviato numerose e-mail 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 valere a tutti gli effetti di legge come diffida ad adempiere e messa in mora"*⁴;

- 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 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"*⁵;

- un altro consumatore ancora afferma testualmente: *"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 a un'altra ditta, tale Pet clan srl, Viale Montegrappa 282, Prato, P.Iva 02556000970"*⁶;

- una consumatrice lamenta di aver acquistato, il giorno 13 febbraio 2023 sul sito "Officinalia", un sacco di 12 KG di cibo speciale per cani, pagando euro 69,90. La consumatrice segnala che, *"a distanza di più di un mese, la merce non è arrivata ed ella non ha ricevuto il rimborso, nonostante abbia più volte scritto mail, inviato pec e chiamato al telefonato, senza però mai ricevere una minima risposta dalla società"*⁷;

- un'altra consumatrice lamenta di aver acquistato online, il giorno 22 luglio 2022, sul sito "Bancodellasalute.it" una confezione di crocchette per cani per un importo di 61,00€, effettuando il pagamento attraverso bonifico bancario. Dopo aver atteso sei/sette giorni, controllando sul sito, la segnalante scopriva che l'ordine risultava in preparazione e non ancora spedito; ha, quindi, provato a contattare la società mediante telefono e inviando email, senza però ricevere alcuna risposta. Dopo aver ripetutamente tentato di contattare il venditore e trascorsi circa trenta giorni senza aver ricevuto la merce acquistata né ottenere risposta, la consumatrice si è recata presso la banca chiedendo di stornare il bonifico effettuato ma tale operazione non è stata possibile⁸.

23. La Guardia di Finanza – Nucleo Speciale Antitrust, con comunicazioni pervenute il 29 e 31 marzo 2023⁹, ha fatto presente di continuare a ricevere segnalazioni di consumatori che lamentano la mancata consegna di prodotti

¹ [Cfr., a titolo di esempio, segnalazione prot. n. 98685 del 15 dicembre 2022; prot. n. 11171 del 9 gennaio 2023; prot. n. 14273 del 19 gennaio 2023; prot. n. 18833 del 6 febbraio 2023; prot. n. 30190 del 22 marzo 2023.]

² [Dal sito Trustpilot, ad esempio, risultano per "Bancodellasalute" più di mille recensioni negative e per "Officinalia" circa trecento recensioni negative (cfr. rilevazione del 10 maggio 2023).]

³ [Cfr. segnalazione prot. n. 10718 del 5 gennaio 2023.]

⁴ [Cfr. segnalazione prot. n. 12485 del 13 gennaio 2023.]

⁵ [Cfr. segnalazione prot. n. 18833 del 6 febbraio 2023.]

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

⁷ [Cfr. segnalazione prot. n. 29917 del 21 marzo 2023.]

⁸ [Cfr. segnalazione prot. n. 33734 del 3 aprile 2023.]

⁹ [Cfr. arrivo informazioni prot. n. 32348 del 29 marzo e prot. n. 33203 del 31 marzo 2023.]

acquistati sui siti "Bancodellasalute" e "Officinalia" senza riuscire a contattare i venditori per poter richiedere il rimborso di quanto pagato, segnalazioni che sono state acquisite al fascicolo.

24. In data 4 aprile 2023, è pervenuta da parte del Comando dei Carabinieri Lombardia, sez. Binasco, una denuncia-querela presentata da un consumatore il 3 marzo 2023, nella quale viene descritta la dinamica dei fatti relativi all'acquisto effettuato *online* sul sito "Officinalia", al conseguente addebito dell'importo e alla mancata consegna della merce acquistata¹⁰.

25. Un altro consumatore, nel mese di maggio 2023, ha segnalato di aver effettuato un ordine di cibo per cani (secco e umido) sul sito "Officinalia.com", in data 25 gennaio 2023, pagando un importo di 85,61€ tramite carta di credito Mastercard. Nonostante le varie *e-mail* di sollecito, le telefonate e gli sms al numero di assistenza clienti indicato (linea sempre occupata) non è mai riuscito a mettersi in contatto con il venditore e i prodotti non sono mai stati consegnati¹¹.

26. Sempre nel mese di maggio 2023 un altro consumatore ha lamentato di aver acquistato il 22 novembre 2022 sul sito "Bancodellasalute" dieci confezioni di un integratore alimentare (Amedial Plus) pagando un importo complessivo di 132,00 €, con carta di credito, ma di non aver mai ricevuto i prodotti acquistati. Il 20 dicembre 2022 ha inviato una raccomandata A/R all'indirizzo del Banco della Salute c/o ma è ritornata al mittente con la dicitura destinatario "sconosciuto". Da allora non ha più saputo niente e non ha recuperato l'importo pagato¹².

3) L'onere della prova ai sensi dell'articolo 27, comma 5, del Codice del consumo e articolo 15 del Regolamento.

27. Tenuto conto del mancato riscontro fornito dai Professionisti alla richiesta di informazioni e documentazioni formulata il 15 febbraio 2023 con l'avvio del procedimento, il 26 aprile 2023, è stata comunicata ai professionisti l'attribuzione dell'onere della prova a carico, ai sensi dell'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo e dell'articolo 15 del Regolamento.

28. In sede di incombente istruttorio, ai Professionisti è stato richiesto di dimostrare:

- a) numero totale degli ordini ricevuti mensilmente, indicandone il valore complessivo;
- b) numero degli ordini effettivamente consegnati nel predetto periodo e relative tempistiche di consegna, specificando eventuali ritardi (giorni di consegna) e mancate consegne;
- c) numero e motivazione delle richieste di annullamento degli ordini/istanze di recesso da parte dei consumatori nel predetto periodo, con indicazione dell'esito;
- d) numero delle richieste di rimborso ricevute nel suddetto periodo e relativo esito, con specifica indicazione del numero dei rimborsi effettivamente corrisposti e della relativa tempistica di esecuzione;
- e) numero dei reclami ricevuti nel suddetto periodo e descrizione delle modalità di gestione dei reclami e delle istanze di recesso/rimborso.

29. I Professionisti non hanno fornito riscontro all'onere della prova nei termini e tempi stabiliti. In particolare, non hanno inviato alcun documento da cui risulti il corretto e la diligente gestione degli ordini, dei reclami e delle richieste di rimborso. Infatti, l'unico atto inviato nel termine è la scrittura privata del 23 marzo 2023, da cui risulta la cessione delle quote di entrambe le società a responsabilità limitata al cessionario persona fisica. Tale atto risulta irrilevante ai fini dell'assolvimento dell'onere della prova.

30. Pertanto, ai sensi e per gli effetti di cui alla norma dell'articolo 27, comma 15 del Codice del consumo, l'onere probatorio non risulta assolto.

4) Le argomentazioni difensive delle Parti

31. I Professionisti non hanno prodotto alcuna memoria difensiva nel corso dello svolgimento della fase istruttoria né hanno fornito spiegazioni per le mancate consegne dei prodotti acquistati dai consumatori e per i mancati rimborsi degli importi pagati.

32. Solo in data 26 maggio 2023, il sig. Luca Rubens Rizzo ha inviato documentazione relativa all'oggetto del procedimento consistente in:

- copia della lettera, datata 23 gennaio 2023, di disdetta, a far data dal 31 gennaio 2023, dal contratto, stipulato il 12 maggio 2022 con il corriere DHL Express Italy S.r.l.;
- due fatture datate 27 ottobre e 22 novembre 2022 intestate a Natura Mazzini S.r.l. di acquisto di alcuni integratori alimentari a uso umano e quattro fatture sempre intestate a Natura Mazzini S.r.l., datate 2, 8, 18, 22 novembre 2022, e di acquisto di cibo e accessori per animali;
- otto fatture intestate a Tomorrowland S.r.l., datate 13, 15, 19, 23, 31 gennaio e 17, 21 febbraio, 30 aprile 2023, di acquisto di cibo e accessori per animali;
- una fattura intestata al corriere BRT per spedizioni effettuate nel mese di gennaio 2023, senza specificare il numero di consegne effettuate e una fattura intestata a DHL per "addebito spese e costi supplementari";

¹⁰ [Cfr. segnalazione prot. n. 34241 del 4 aprile 2023 e l'allegata documentazione comprovante un acquisto effettuato sul sito "Officinalia", l'avvenuta presa in carico dell'ordine da parte della società Pet Clan e l'estratto conto con l'addebito dell'importo.]

¹¹ [Cfr. segnalazione prot. n. 44251 del 15 maggio 2023.]

¹² [Cfr. segnalazione prot. n. 44201 del 15 maggio 2023.]

- due elenchi di medesimo contenuto aventi a oggetto gli stessi ordini evasi tra il 12 novembre 2022 e il 2 gennaio 2023, senza indicare quale società abbia effettuato la spedizione né la tipologia di prodotto spedita; l'elenco riporta circa 1.300 spedizioni dell'importo medio di 100€ l'una;
- copia della scrittura privata del 23 maggio 2023 nella quale una persona fisica dichiara di aver chiesto a Luca Rubens Rizzo nel 2022 di svolgere l'attività di prestanome per entrambe le società.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

33. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo *internet*, in data 1° giugno 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

34. Con delibera pervenuta in data 4 luglio 2023, tale Autorità ha espresso il parere richiesto, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, ad amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

35. In particolare, la suddetta Autorità, considerato che "il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nel sito del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione online", ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

36. Il presente provvedimento concerne l'illiceità dei comportamenti posti in essere dalle società Tomorrowland e Pet Clan nonché dal socio unico e amministratore unico delle stesse, sig. Luca Rubens Rizzo, nell'ambito dell'attività di vendita *online* attraverso i siti *web* *bancodellasalute.it* e *officinalia.com*. In particolare, le condotte ascritte ai Professionisti, pur essendo state realizzate tramite diverse condotte e articolati comportamenti sviluppatasi nelle diverse fasi della formazione del rapporto di consumo, integrano – rispettivamente – una violazione unica delle norme del Codice del consumo.

37. Infatti, i comportamenti commerciali contestati in sede di avvio ai Professionisti, sono caratterizzati da un insieme di complesse e articolate condotte – poste in essere tramite, rispettivamente, il sito "Bancodellasalute" e il sito "Officinalia" – nelle distinte fasi di consumo cui attengono, ma frutto di una strategia unitaria per ciascuna delle predette società, nonché per il socio ed amministratore unico di ciascuna di esse, avente l'obiettivo di agganciare il consumatore, indurre quest'ultimo a effettuare l'acquisto e pagare il relativo prezzo, senza poi consegnargli i prodotti e non riconoscendo a esso l'assistenza *post-vendita* e il diritto a ottenere il rimborso di quanto pagato. Strumentale a tale azione unitaria, per ciascuna delle predette società, nonché per il socio ed amministratore unico di ciascuna di esse, appare l'omessa informativa – nei rispettivi siti *web* – dei dati identificativi della società e delle modalità di contatto nonché degli obblighi incombenti sui venditori a distanza.

38. Nello specifico delle condotte, dalle risultanze versate in atti è emerso che i professionisti – tramite i rispettivi siti di vendita *online* – hanno realizzato la pratica commerciale adottando i seguenti comportamenti: diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti *online*, sul prezzo, sui tempi di consegna; omessa consegna dei prodotti venduti *online*, mancata assistenza *post-vendita* e frapposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti di recesso e alle richieste di rimborso dei consumatori. Tomorrowland, inoltre, avrebbe promosso l'attività di vendita svolta utilizzando la qualifica di "farmacia", pur non essendo dotata delle necessarie e specifiche autorizzazioni.

Premessa: i Professionisti destinatari del presente provvedimento

39. Destinatari del presente provvedimento sono il sig. Luca Rubens Rizzo, in proprio e in qualità di socio e amministratore delle due società attraverso le quali si sono realizzate le predette condotte, nonché le stesse società Tomorrowland e Pet Clan quali soggetti giuridici che, rispettivamente, hanno operato e realizzato le condotte a danno dei consumatori.

40. Con riferimento al ruolo del socio e amministratore unico di ciascuna delle predette società, preliminarmente è necessario osservare che risultano irrilevanti ai fini dell'accertamento di responsabilità oggetto del presente provvedimento le due scritture private inviate dallo stesso a dimostrazione – presumibilmente – della sua estraneità dai fatti. La prima scrittura privata, datata 23 marzo 2023 – relativa alla cessione di tutte le quote delle due società – risulta, infatti, intercorsa tra le parti in un periodo successivo alla conclusione delle condotte determinata dall'inibizione all'accesso ai rispettivi siti di vendita *online*, avvenuta in data 3 marzo 2023. Pertanto, non rileva nell'individuazione del soggetto responsabile della gestione, rispettivamente, delle due società nel periodo in cui venivano realizzate le condotte oggetto del presente provvedimento.

41. Con riferimento alla seconda scrittura privata – depositata in data 23 maggio 2023 – la stessa risulta tardiva. Essa è, infatti, volta a determinare una sorta di effetto retroattivo di assunzione di responsabilità da parte di un soggetto che si qualifica, *a posteriori*, quale reale amministratore delle due predette società, rispetto al soggetto giuridico (il sig.

Luca Rubens Rizzo) che ufficialmente e formalmente compariva negli atti pubblici come socio unico e amministratore unico delle società, affermando invece che si sarebbe trattato di un semplice "prestanome".

42. Una siffatta dichiarazione di responsabilità con effetti retroattivi non può essere accolta, in quanto la stessa sembra essere stata espressa con la mera finalità di far venire meno l'assunzione di responsabilità e la sanzionabilità di una condotta illecita da parte del soggetto che ha posto in essere e realizzato tale condotta. Peraltro, alla luce di recenti sentenze del giudice ordinario, la responsabilità dell'amministratore c.d. testa di legno non può essere esclusa in quanto - come affermato dalla giurisprudenza di merito¹³ - l'accettazione della carica di amministratore comporta necessariamente l'obbligo, in capo al medesimo, di vigilare sul soggetto che di fatto gestisce la società. L'amministratore unico "testa di legno", pertanto, non è esente da responsabilità rispetto all'operato della società e tale ruolo non è sufficiente a escludere la responsabilità dell'amministratore formale per gli illeciti amministrativi contestati alla società.

43. Inoltre, l'atto depositato dal sig. Luca Rubens Rizzo, avente valenza meramente privata tra i soggetti che lo hanno sottoscritto, non può determinare il venir meno della responsabilità derivante dalla commissione di un illecito amministrativo per violazione della normativa dettata a tutela dei consumatori, a fronte di atti pubblici che individuano formalmente il soggetto che ricopre la carica di amministratore unico e che detiene l'intera proprietà di ciascuna delle predette società. Peraltro, a memoria dell'articolo 2375 c.c., le eventuali limitazioni ai poteri gestori degli amministratori hanno rilievo verso i terzi solo se conosciute o conoscibili da questi ultimi, con la normale diligenza.

44. Ciò premesso, esclusa l'estraneità di Luca Rubens Rizzo dalle condotte oggetto del presente provvedimento, si tratta ora di stabilire se, nel caso di specie, sussiste il requisito dell'alterità dell'ente rispetto alla persona fisica al fine di determinare se le condotte ascritte siano imputabili anche al socio e amministratore unico ovvero solo alle società.

45. In quest'ottica risulta d'aiuto quanto statuito dalla Corte di Cassazione, con sentenza n. 45100/2021, che testualmente osserva: "*Esiste un'esigenza di accertamento in concreto del se, in presenza di una **società unipersonale** a responsabilità limitata, vi siano i presupposti per affermare la responsabilità dell'ente; un accertamento che non è indissolubilmente legato solo a criteri quantitativi, cioè di dimensioni della impresa, di tipologia della struttura organizzativa della società, quanto, piuttosto, a criteri funzionali, fondati sulla impossibilità di distinguere un interesse dell'ente da quello della persona fisica che lo "governa" e, dunque, sulla impossibilità di configurare una colpevolezza normativa dell'ente - di fatto inesigibile - disgiunta da quella dell'unico socio*".

46. Sulla base del principio giurisprudenziale sopra esposto non può essere esclusa una responsabilità in solido ex articolo 6, comma 3 della legge 689/1981 del socio e amministratore unico di entrambe le società il quale ha operato tramite le stesse - di cui aveva la proprietà e la responsabilità gestoria - per la commissione delle condotte illecite in esame.

47. Sotto un diverso ed ulteriore profilo, il sig. Luca Rubens Rizzo, che svolge attività imprenditoriale per il tramite di varie società di capitali¹⁴, detenendo anche il 100% del capitale sociale di Tomorrowland e Pet Clan si presume eserciti direttamente l'attività d'impresa, per il tramite funzionale delle sue società, in modo tale da poterlo considerare anch'egli responsabile per gli illeciti da queste ultime materialmente realizzati. Peraltro, a dimostrazione di ciò rileva altresì la circostanza che il sig. Luca Rubens Rizzo ha fattualmente inviato all'Autorità documentazione relativa a ordinativi e fatture delle due società, come dinanzi indicato (cfr. paragrafo 32).

48. Pertanto, alla luce di tutto quanto sopra esposto risultano professionisti, ai sensi dell'articolo 18 del Codice del consumo e destinatari del presente provvedimento il sig. Luca Rubens Rizzo, in proprio e in qualità di socio e amministratore unico delle due società, nonché ciascuna delle due società Tomorrowland e Pet Clan quali strumenti per la realizzazione, rispettivamente, delle condotte illecite poste in essere a danno dei consumatori.

Il contesto in cui si collocano le condotte accertate

49. L'istruttoria svolta riguarda il settore dell'e-commerce, comparto in forte crescita e caratterizzato dalla presenza di numerosi operatori, nel quale la spersonalizzazione del rapporto d'acquisto indebolisce il consumatore/acquirente e lo pone in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista. Ne discende, dunque, la necessità di assicurare maggiormente la correttezza delle relazioni commerciali, l'adempimento delle obbligazioni principali del contratto e la consegna dei beni acquistati corrispondenti a quelli oggetto di promozione e di offerta.

50. È il caso di ricordare che secondo i principi desumibili dalle norme del Codice del Consumo poste a tutela della libertà di scelta del consumatore, quest'ultimo deve disporre contestualmente, fin dal primo contatto, di tutte le

¹³ [Cfr. Sentenza Tribunale Modena n. 949 del 10 settembre 2020: "L'amministratore di una società risponde del reato omissivo contestatogli quale diretto destinatario degli obblighi di legge, anche se questi sia mero prestanome di altri soggetti che abbiano agito quali amministratori di fatto, atteso che la semplice accettazione della carica attribuisce allo stesso doveri di vigilanza e controllo, il cui mancato rispetto comporta responsabilità penale o a titolo di dolo generico, per la consapevolezza che dalla condotta omissiva possano scaturire gli eventi tipici del reato, o a titolo di dolo eventuale per la semplice accettazione del rischio che questi si verifichino". Infatti, "ancorché la qualifica di amministratore formale non comporti un automatico giudizio di colpevolezza per violazioni compiute da altri, è comunque pacifico che, a fronte di una investitura formale, sono ricollegabili oneri, obblighi e attività di gestione che gravano sull'amministratore" (enfasi aggiunte). Dunque, l'accettazione della carica di amministratore comporta, quantomeno, l'obbligo di vigilare sull'operato dell'amministratore di fatto, oltre all'obbligo, ai sensi dell'articolo 2392, comma 2, c.c., di attivarsi per impedire il compimento di atti pregiudizievoli o eliminarne o attenuarne le conseguenze dannose. Alla luce delle tratteggiate argomentazioni la Corte ritiene del tutto insufficiente, affinché il soggetto possa andare esente da responsabilità, la mera affermazione della estraneità dello stesso all'amministrazione sostanziale della società.]

¹⁴ [Cfr. visura camerale acquisita agli atti del fascicolo.]

informazioni utili ad assumere la decisione di natura commerciale; ciò tanto più nel settore dell'e-commerce, connotato dalla conclusione a distanza di transazioni commerciali, dove assume precipuo rilievo la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni di consumo, sin dal momento dell'aggancio dell'utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione delle caratteristiche delle offerte che si pubblicizzano e del conseguente vincolo contrattuale, per consentire al consumatore una scelta commerciale consapevole dapprima in ordine all'acquisto e, in seguito, in relazione alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

51. Nella fase prodromica alla scelta d'acquisto, occorre, pertanto, che siano fornite informazioni precise ed esaurienti rispetto alle caratteristiche essenziali dei prodotti venduti, alla loro disponibilità, ai relativi tempi di consegna e alle modalità di esecuzione del relativo contratto, al fine di consentire al consumatore la verifica dapprima della convenienza della transazione, e poi del rispetto delle condizioni di offerta prospettate. Nella fase successiva all'acquisto *online*, concernente l'esecuzione della compravendita a distanza, il Professionista è tenuto ad assicurare la dovuta assistenza ai consumatori, fornendo informazioni corrette sullo stato effettivo e sugli sviluppi concreti di un ordine di acquisto, nonché garantendo il pieno esercizio dei loro diritti relativi alla consegna dei prodotti, nonché all'eventuale recesso/annullamento e rimborso del corrispettivo versato. E ciò anche perché, attesa l'elevata concorrenza in tale settore, se prontamente e adeguatamente informato sull'eventuale impossibilità di evadere l'ordine alle condizioni prospettate, il consumatore può sostituire agevolmente il Professionista inadempiente con un suo diretto concorrente.

52. Il settore del commercio *online* richiede, pertanto, un rigore particolare nella valutazione delle condotte dei professionisti attesa la vulnerabilità dei consumatori e il rischio che facilmente possano essere realizzate condotte lesive a danno di questi ultimi. In tale contesto, i professionisti, in contrasto con il dovere di diligenza su di essi gravante ai sensi del Codice del consumo, hanno "agganciato" i consumatori tramite l'offerta dei prodotti a prezzi particolarmente ribassati nonché informazioni non veritiere con riferimento alla disponibilità dei prodotti e ai tempi di consegna, impedendo in tal modo ai consumatori di effettuare una scelta consapevole e informata. Successivamente all'acquisto, i Professionisti hanno, inoltre, ostacolato i diritti dei consumatori di ottenere la consegna del bene, di ricevere un adeguato servizio di assistenza *post-vendita*, nonché di recedere dal contratto e ottenere i rimborsi a essi spettanti secondo le modalità ed i tempi stabiliti dalla legge, pregiudicando altresì la possibilità di rivolgersi ad altri fornitori per soddisfare le loro esigenze.

53. Tutte queste condotte risultano essere frutto di una strategia sostanzialmente unitaria posta in essere dal socio unico e amministratore unico di entrambe le società, per il tramite di ciascuna delle società stesse. Le società Tomorrowland e Pet Clan, infatti, tramite – rispettivamente – i siti *web* "Bancodellasalute" e "Officinalia", hanno operato e svolto la funzione di aggancio dei consumatori con modalità ingannevoli similari, al fine di vendere prodotti simili senza consegnarli. Rileva, altresì, il fatto che Pet Clan è stata costituita e ha iniziato a operare quando le segnalazioni negative – amplificate dai servizi di "Striscia la notizia" - relative al sito "Bancodellasalute" della società Tomorrowland sono cresciute notevolmente.

54. Al riguardo, si osserva, infatti, che i predetti siti di vendite *online* utilizzano modalità di aggancio dei consumatori, sfruttando leve idonee ad ingenerare nei consumatori l'interesse all'acquisto. In particolare, la prospettazione di prezzi particolarmente ribassati e convenienti è idonea a trarre in inganno i consumatori sulla economicità dell'acquisto mentre la presenza di falsi dati identificativi delle società è in grado di ingenerare una sicurezza circa la serietà e affidabilità dei venditori.

55. Da ultimo, si rammenta che per giurisprudenza costante e consolidata¹⁵, le pratiche commerciali ingannevoli o aggressive costituiscono un illecito di pericolo, con la conseguenza che deve essere effettuato un giudizio prognostico *ex ante*, avendo riguardo alla 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.

56. Come sopra indicato, pertanto la pratica commerciale ascrivibile rispettivamente e autonomamente a Tomorrowland e a Pet Clan nonché al loro socio e amministratore unico si articola in una serie di condotte consistenti (i) nella diffusione di informazioni ingannevoli sulle caratteristiche dei prodotti venduti *online* sui Siti, con specifico riferimento alla disponibilità e ai tempi di consegna dei beni, e (ii) nell'adozione di modalità scorrette del processo di vendita *online* con particolare riguardo all'immediato addebito di pagamento anche a fronte dell'indisponibilità dei prodotti e, comunque, alla loro mancata consegna.

I profili di ingannevolezza e di aggressività della condotta

57. L'insieme di tali comportamenti, complessivamente considerati, integra una pratica commerciale scorretta unica - posta in essere tramite, rispettivamente, il sito "Bancodellasalute" e il sito "Officinalia" - connotata da elementi di ingannevolezza e aggressività, ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 nonché 24 e 25 del Codice del consumo. I comportamenti in esame, sono risultati contrari alla diligenza professionale e idonei a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, inducendoli, pertanto, ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento immediato di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso;

¹⁵ [Consiglio di Stato sent. 2 dicembre 2019 n. 8227; sent. 27 febbraio 2020, n. 1428; sent. 10 agosto 2020 n. 7852; sent. 8 agosto 2022 n. 6996; sent. 7 ottobre 2022 n. 8614.]

la mancata consegna dei prodotti e gli ostacoli frapposti alle richieste di rimborso hanno, inoltre, realizzato una pratica aggressiva pregiudizievole per i consumatori.

58. Dalle risultanze istruttorie è, infatti, emerso che - rispettivamente - le società Tomorrowland, Pet Clan e il socio e amministratore unico di ciascuna di esse, nell'ambito delle offerte pubblicate sui rispettivi siti *web* e, dunque, nella fase prodromica alla scelta d'acquisto *online* dei consumatori, hanno fornito informazioni in merito ai tempi di consegna dei prodotti commercializzati che, nella realtà, si sono rivelate non attendibili e, dunque, decettive, nella misura in cui prospettavano la possibilità di acquistare *online* determinati prodotti che, tuttavia, non erano presenti nel magazzino delle Società tanto da determinare la mancata consegna degli stessi.

59. Una corretta e puntuale informazione sull'effettiva disponibilità dei prodotti risulta essenziale ai fini di una decisione d'acquisto pienamente consapevole, in grado di garantire ai consumatori un'autentica libertà di scelta, consentendo loro di ponderare adeguatamente l'opportunità di acquistare prodotti di cui le società non avevano, o non erano certe di avere, l'immediata disponibilità materiale o, al contrario, di rivolgersi ad altro professionista.

60. In realtà, le informazioni fornite - nei rispettivi siti *web* - da Tomorrowland e da Pet Clan sui tempi di consegna a domicilio dei prodotti venduti *online* si sono rivelate false, come dimostrato dalle risultanze istruttorie relative alle numerose segnalazioni che attestano l'assoluto mancato rispetto delle tempistiche e la mancata consegna dei prodotti, anche dopo molti mesi dall'acquisto *online* e dal contestuale pagamento; in ragione di ciò diversi consumatori sono infatti stati indotti e/o costretti a chiedere il recesso/annullamento dell'ordine, senza ottenere alcun rimborso dell'importo versato al momento dell'ordine *online*. Rileva, in proposito, il mancato invio da parte dei professionisti di documentazione che attesti l'avvenuto rimborso ai consumatori di quanto pagato per l'acquisto dei prodotti mai consegnati.

Il processo di vendita online

61. Inoltre, dalla documentazione agli atti del procedimento, è emersa l'adozione da parte delle società di modalità scorrette di gestione del processo di vendita *online*, con specifico riguardo alla prospettazione di prezzi scontati e particolarmente convenienti. Si tratta di un elemento di aggancio importante considerato che il prezzo è uno degli aspetti che incidono sulla decisione di acquisto del consumatore. L'immediato addebito di pagamento dei prodotti acquistati dai consumatori, al momento dell'ordine *online*, pur essendo i Professionisti consapevoli della indisponibilità dei prodotti e delle difficoltà nella consegna degli stessi, integra una condotta particolarmente grave, in evidente violazione dei principi generali di correttezza e di buona fede nel settore dell'*e-commerce*.

62. Dette condotte trovano pieno riscontro, nelle numerose segnalazioni dei consumatori che hanno lamentato la mancata consegna dei prodotti pagati anticipatamente e l'omesso rimborso del corrispettivo pagato anche a fronte di reclami e richieste di rimborso inviate ai professionisti.

63. Tomorrowland ha inoltre prospettato nel sito di Bancodellasalute.it la qualifica di "farmacia". Si tratta di un'informazione rilevante per i consumatori in quanto la stessa attesta la presenza di specifica autorizzazione all'esercizio di detta attività e qualifica il venditore come affidabile e dotato di elevata professionalità. In realtà, il titolo di farmacista risulterebbe in capo solo all'amministratore di fatto della società, sulla base della scrittura privata depositata in atti. Tale atto, per la sua natura strettamente privatistica, risulta avere valore solo tra le parti tra le quali è stata sottoscritta ai fini della ripartizione interna di responsabilità ma risulta priva di valore, ai fini di riconoscere e attribuire un titolo autorizzatorio di natura pubblicitaria nell'esercizio di un'attività professionale in capo a un soggetto diverso dal titolare. Infatti, la persona fisica avente il titolo di farmacista, nell'arco temporale di riferimento, per sua stessa ammissione, non compariva nella gestione dell'attività e, di conseguenza, non poteva vantare e qualificare l'attività svolta come "farmacia".

64. In conclusione, l'ingannevolezza delle informazioni fornite, rispettivamente, dai siti *web* delle due società in esame, nel delicato momento dell'aggancio pubblicitario, in merito alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti offerti *online*, risulta senz'altro idonea a falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori e influenzarne le rispettive decisioni di natura commerciale, inducendoli ad acquistare - a prezzi fortemente ribassati - i prodotti venduti *online* dai Professionisti sulla base dell'aspettativa di tempi di consegna rapidi o, comunque, facendo affidamento sul rispetto dei tempi prospettati.

65. In sostanza, ciò che emerge dall'istruttoria è che i Professionisti hanno offerto in vendita *online* prodotti, anche non disponibili, addebitando immediatamente il relativo prezzo, senza poi consegnarli. Tale *modus operandi* assume connotati di particolare gravità ove si consideri che, in tal modo, viene sottratta ai consumatori la disponibilità di risorse economiche, anche di notevole entità e per un periodo di tempo indefinito, che avrebbero potuto consentire, tra l'altro, l'acquisto del prodotto presso altro fornitore; i Professionisti si assicurano, dunque, immediatamente l'incasso del pagamento e trasferiscono sui consumatori il rischio di non riuscire a evadere l'ordine d'acquisto *online* e fornire il prodotto, così limitando considerevolmente la loro libertà di comportamento e ostacolando l'esercizio dei loro diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere il contratto, di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro operatore commerciale.

66. Le complessive modalità di gestione del processo di vendita *online* adottate dai Professionisti risultano dunque scorrette e ingannevoli, ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto idonee a incidere sensibilmente, mediante la prospettazione di informazioni non veritiere, sulla libertà di scelta dei consumatori in relazione ai prodotti offerti *online*, inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non

avrebbero preso, dal momento che comportano il prelievo immediato dell'importo, al momento dell'ordine *online*, per poi dare luogo alla mancata consegna *tout court* del bene acquistato.

La fase successiva all'acquisto

67. Con riferimento alla fase successiva all'acquisto, i Professionisti hanno realizzato - rispettivamente - una serie di condotte che si sostanziano nella mancata consegna dei prodotti venduti *online*, nell'omissione di informazioni relative allo stato di spedizione degli ordini, nell'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza *post-vendita* e nell'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori. Tali comportamenti, complessivamente considerati, costituiscono una pratica commerciale scorretta con caratteri di aggressività, posta in essere in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione ai prodotti venduti, nonché a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti, il diritto di risolvere un contratto e ottenere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, oppure di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro Professionista, nonché il diritto di ricevere il rimborso di quanto pagato con un'adeguata assistenza *post-vendita*.

68. Le risultanze istruttorie danno conto di numerose omesse consegne dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori, anche a distanza di mesi dal relativo ordine *online*. In tale contesto, le segnalazioni dei consumatori attestano un atteggiamento dilatorio e ostruzionistico dei Professionisti che, a fronte delle richieste di informazioni dei clienti circa lo stato di spedizione dell'ordine e i vari solleciti inviati, omettevano del tutto di rispondere e si rendevano irreperibili.

69. Il mancato adempimento della prestazione principale, relativa alla consegna secondo i termini prospettati del prodotto venduto *online*, risulta connotato da profili di aggressività, nella misura in cui i consumatori, nonostante l'avvenuto pagamento del prezzo, sono privati della disponibilità dei beni acquistati *online* o della possibilità di fruirne in tempi congrui, subendo in tal modo un indebito condizionamento suscettibile anche di impedire loro di acquistare i medesimi prodotti presso altri operatori, ovvero di impiegare per altri scopi le somme corrisposte a titolo di corrispettivo e incassate dai Professionisti.

70. Sulla base della documentazione acquisita agli atti, risulta confermata anche la condotta scorretta consistente nell'ostacolo all'esercizio del diritto di recesso e di rimborso da parte dei consumatori a seguito della mancata consegna dei prodotti acquistati *online*. A tale proposito, assumono in primo luogo rilievo le descritte criticità insite nelle procedure di recesso e rimborso, nonché le riscontrate difficoltà di contatto del professionista. Infatti, un ulteriore ostacolo suscettibile di incidere sulla possibilità per i consumatori di esercitare il diritto di recesso e di richiedere il rimborso dell'importo pagato è rappresentato dall'impossibilità di rintracciare i Professionisti. Assumono rilievo le citazioni sui siti *web* delle due società di indirizzi falsi, di recapiti telefonici e di posta elettronica non funzionanti. Quanto alle modalità di contatto ai fini dell'assistenza *post-vendita*, è, infatti, risultato come i riferimenti telefonici e gli indirizzi *e-mail* presenti sui siti fossero inutilizzabili, dal momento che nessun operatore rispondeva alle chiamate o alle *e-mail* dei clienti, costringendo invero i consumatori a svuotati e infruttuosi tentativi di comunicazione.

71. L'attuazione da parte dei Professionisti, nella fase successiva alla conclusione del contratto di acquisto *online*, di un complesso di condotte dilatorie e ostruzionistiche risulta confermata da diverse segnalazioni dei consumatori che hanno lamentato l'impedimento al contatto con le società nonché l'omesso rimborso a fronte delle relative richieste e dei molteplici solleciti inoltrati ai Professionisti, dopo aver riscontrato la mancata consegna dei prodotti acquistati e regolarmente pagati.

72. La mancata o inadeguata prestazione dei servizi di assistenza *post-vendita* da parte delle società, così come sopra descritti, configura, dunque, una condotta aggressiva, in quanto suscettibile di condizionare indebitamente il comportamento dei consumatori nella misura in cui appare complessivamente finalizzata a porre in essere una serie di ostacoli di carattere non contrattuale rispetto alla possibilità per questi ultimi di esercitare i propri diritti.

73. L'insieme dei suddetti comportamenti relativi al momento di esecuzione del contratto di acquisto e di assistenza dei consumatori integra, dunque, rispettivamente, per ciascuna delle due società che gestivano i predetti Siti di vendite *online* una violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto suscettibili di condizionare indebitamente il comportamento dei consumatori, che si trovano in una posizione di marcata debolezza, in ragione anche delle asimmetrie informative che caratterizzano lo strumento utilizzato per la conclusione del contratto di acquisto, e hanno effettivamente risentito di notevoli disagi sia dalla mancata consegna dei prodotti sia dall'omesso rimborso del prezzo di acquisto corrisposto al momento dell'ordine, senza riuscire a ottenere dai professionisti i dovuti servizi di assistenza *post-vendita*.

74. Ai fini della sussistenza della condotta complessiva sopra descritta rileva altresì il mancato assolvimento dell'incombente istruttorio dell'onere della prova, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 5, del Codice del consumo da parte dei Professionisti, i quali - tramite il sig. Luca Rubens Rizzo - hanno inviato taluni documenti, del tutto insufficienti ed inconferenti con le richieste formulate in tale sede. In particolare, risultano mancati i dati circa i reclami ricevuti, le richieste di rimborso pervenute e quelle riconosciute ai consumatori con i relativi tempi di rimborso degli importi.

75. I Professionisti hanno, altresì, violato gli obblighi informativi precontrattuali, previsti in caso di conclusione di contratti a distanza dall'articolo 49, comma 1, lettere b), c) e d), del Codice del consumo, con particolare riguardo all'omissione, dei recapiti e dei sistemi di contatto per poter presentare reclamo. Al riguardo, si osserva che per

assolvere a tale obbligo non è sufficiente che nel sito siano presenti indirizzi e recapiti telefonici; è necessario che tali recapiti siano reali, effettivi e funzionanti per consentire al consumatore di presentare efficacemente un reclamo e risolvere facilmente disguidi o disservizi *post-vendita*.

76. Nell'ambito dei contratti a distanza, all'articolo 61 del Codice del consumo, per la consegna dei prodotti acquistati, è disposto un preciso termine - trenta giorni - entro il quale tale consegna deve avvenire. I Professionisti hanno con chiara evidenza violato tale obbligo stante il mancato rispetto del termine stabilito *ex lege*, non consegnando i prodotti acquistati e pagati dai consumatori.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

77. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo - così come recentemente modificato dall'articolo 1, comma 7, del Decreto Legislativo 7 marzo n. 26 - 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 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione e anche delle condizioni economiche e patrimoniali del Professionista. Ai fini del presente procedimento, tuttavia, la predetta modifica normativa non rileva, posto che la pratica commerciale scorretta accertata, rispettivamente per ciascuna delle due società e il relativo socio ed amministratore unico, risulta cessata prima dell'entrata in vigore del richiamato D. Lgs. n. 26/2023.

78. 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 l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

Quantificazione della sanzione per Tomorrowland S.r.l.

79. Riguardo alle infrazioni poste in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e da Tomorrowland S.r.l., nel valutare la gravità delle violazioni si tiene conto dei seguenti elementi: *i)* la specificità del settore dell'e-commerce, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online*; *ii)* il mezzo impiegato per veicolare le offerte commerciali, ossia il sito *internet* del Professionista <https://www.bancodellasalute.it/>, strumento suscettibile di raggiungere rapidamente un elevato numero di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale; *iii)* l'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori, in ragione della natura dei beni offerti, connotati da un rilevante prezzo di acquisto¹⁶.

80. Ai fini della valutazione in termini di gravità della fattispecie, rilevano altresì la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali afferiscono a una fase molto delicata del rapporto di consumo, quella del primo contatto pubblicitario in cui si verifica l'effetto di "aggancio" del consumatore sulla base della prospettazione delle caratteristiche dell'offerta commerciale, e sono anche connotate da un significativo grado di offensività in ragione delle modalità scorrette e insidiose del complessivo processo di acquisto *online*, atteso l'immediato addebito del pagamento al momento dell'ordine di acquisto e l'annullamento degli ordini a causa della mancata/ritardata consegna.

81. Rilevano, altresì, 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 compravendita *online* e nella prestazione del servizio di assistenza *post-vendita* 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 successiva all'acquisto a distanza, relativamente alla consegna del bene nei tempi previsti, alle informazioni sullo stato della spedizione dei prodotti, al recesso/risoluzione del contratto di acquisto, al rimborso nei tempi e con le modalità previste dalla disciplina contrattuale e dalla legge

82. Per quanto riguarda la durata della violazione costituita dall'insieme delle complesse e articolate condotte commerciali sopra descritte, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e da Tomorrowland S.r.l., almeno dal mese di luglio 2022 ed è cessata il 9 marzo 2023, data della sopravvenuta chiusura del sito *internet* www.bancodellasalute.it, attivo e operante sino a tale data.

83. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile, in solido, al sig. Luca Rubens Rizzo e Tomorrowland S.r.l. nella misura di 100.000 € (centomila euro).

84. Tale sanzione risulta pienamente proporzionata in considerazione della gravità della condotta posta in essere dai Professionisti, nonché funzionale a garantire alla sanzione il suo necessario carattere di deterrenza, generale e specifica, tenuto anche conto del massimo edittale applicabile al caso di specie, pari a 5.000.000 euro.

Quantificazione della sanzione per Pet Clan S.r.l.

85. Riguardo alle infrazioni poste in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e da Pet Clan S.r.l. nel valutare la gravità delle violazioni si tiene conto dei seguenti elementi: *i)* la specificità del settore dell'e-commerce, che pone il consumatore

¹⁶ [La documentazione depositata dal sig. Luca Rubens Rizzo, relativa al numero di ordini spediti, evidenzia prezzi medi che si oscillano intorno ai 100€ a ordine; risulta, inoltre - per difetto trattandosi di documentazione che appare incompleta - che nel periodo ivi indicato (nov. 2022-gen. 2023) vi sono stati più di 1.300 ordini. Si tratta dell'unico dato economico versato in atti, stante il mancato invio da parte dei Professionisti dei documenti contabili in loro possesso, sebbene richiesti in corso di istruttoria. Anche la banca dati di Infocamere non contiene bilanci o altri documenti contabili delle società.]

acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online*; ii) il mezzo impiegato per veicolare le offerte commerciali, ossia i siti *internet* dei Professionisti, strumento suscettibile di raggiungere rapidamente un elevato numero di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale; iii) l'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori, in ragione della natura dei beni offerti, connotati da un elevato prezzo di acquisto¹⁷.

86. Ai fini della valutazione in termini di gravità della fattispecie, rilevano altresì la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali afferiscono a una fase molto delicata del rapporto di consumo, quella del primo contatto pubblicitario in cui si verifica l'effetto di "aggancio" del consumatore sulla base della prospettazione delle caratteristiche dell'offerta commerciale, e sono anche connotate da un significativo grado di offensività in ragione delle modalità scorrette e insidiose del complessivo processo di acquisto *online*, atteso l'immediato addebito del pagamento al momento dell'ordine di acquisto e la successiva mancata consegna.

87. Rilevano, altresì, 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 compravendita *online* e nella prestazione del servizio di assistenza *post-vendita* 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 successiva all'acquisto a distanza, relativamente alla consegna del bene nei tempi previsti, al recesso/risoluzione del contratto di acquisto, al rimborso nei tempi e con le modalità previste dalla disciplina contrattuale e dalla legge.

88. Per quanto riguarda la durata della violazione costituita dall'insieme delle complesse e articolate condotte commerciali sopra descritte, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere dai professionisti almeno dal mese di gennaio 2023 (data di inizio attività della società) ed è cessata il 9 marzo 2023, data della sopravvenuta chiusura del sito *internet* www.officinalia.com, attivo e operante sino a tale data.

89. Sulla base di tali elementi si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile, in solido, a Luca Rubens Rizzo e Pet Clan S.r.l. nella misura di 50.000 € (cinquantamila euro).

90. Tale sanzione risulta pienamente proporzionata in considerazione della gravità della condotta posta in essere dai Professionisti, nonché funzionale a garantire alla sanzione il suo necessario carattere di deterrenza, generale e specifica, tenuto anche conto del massimo edittale applicabile al caso di specie, pari a 5.000.000 euro.

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale posta in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e Tomorrowland S.r.l. risulta scorretta e aggressiva ai sensi degli articoli 20, 21, 22 nonché 24 e 25, 49, comma 1, lettere b), c) e d), e 61 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa la disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, nonché in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, attraverso l'immediato addebito sulla loro carta di credito del corrispettivo degli ordini *online*, inducendoli per tale via ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso. Inoltre, la condotta realizzata dai citati professionisti risulta idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, nonché a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti e di ricevere informazioni sullo stato della spedizione dei prodotti, il diritto di ottenere un'adeguata assistenza *post-vendita*, di risolvere il contratto di acquisto e riscuotere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, oppure il diritto di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro professionista.

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale posta in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e Pet Clan S.r.l. risulta scorretta e aggressiva ai sensi degli articoli 20, 21, 22 nonché 24 e 25, 49, comma 1, lettere b), c) e d), e 61 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa la disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, nonché in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, attraverso l'immediato addebito sulla loro carta di credito del corrispettivo degli ordini *online*, inducendoli per tale via ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso. Inoltre la condotta realizzata dai citati professionisti risulta idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, nonché ad ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti e di ricevere informazioni sullo stato della spedizione dei prodotti, il diritto di ottenere un'adeguata assistenza *post-vendita*, di risolvere il contratto di acquisto e riscuotere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, oppure il diritto di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro professionista.

¹⁷ [La documentazione depositata dal sig. Luca Rubens Rizzo, relativa al numero di ordini spediti, evidenzia prezzi medi che si oscillano intorno ai 100€ a ordine; risulta, inoltre - per difetto trattandosi di documentazione che appare incompleta - che nel periodo ivi indicato (nov. 2022-gen. 2023) vi sono stati più di 1.300 ordini. Si tratta dell'unico dato economico versato in atti stante il mancato invio da parte dei Professionisti dei documenti contabili in loro possesso. Anche la banca dati di Infocamere non contiene bilanci o altri documenti contabili delle società.]

DELIBERA

a) che la pratica commerciale posta in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e dalla società Tomorrowland S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta e aggressiva, ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25, 49, comma 1, lettere b), c) e d), e 61 del Codice del consumo e ne vieta la diffusione e la reiterazione;

b) che la pratica commerciale, posta in essere dal sig. Luca Rubens Rizzo e dalla società Pet Clan S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta e aggressiva, ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25, 49, comma 1, lettere b), c) e d), e 61 del Codice del consumo e ne vieta la diffusione e la reiterazione;

c) di irrogare, in solido, al sig. Luca Rubens Rizzo e alla società Tomorrowland S.r.l., per la violazione di cui al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);

d) di irrogare, in solido, al sig. Luca Rubens Rizzo e alla società Pet Clan S.r.l., per la violazione di cui al punto b) una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro).

Le sanzioni amministrative irrogate devono 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.

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