

PS12792 - VET DISTRIBUZIONE-AGRARIA PONTIFICIA-MANCATA CONSEGNA

Provvedimento n. 31382

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 novembre 2024;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

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 nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa" (di seguito, "Regolamento"), adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA l'integrazione soggettiva e oggettiva della comunicazione di avvio del procedimento PS12792 del 23 ottobre 2024, volta a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo, nei confronti della società El Perro Gordo S.r.l.s. (di seguito anche "Professionista" o "Società");

VISTO, in particolare, il proprio provvedimento del 29 ottobre 2024 con il quale è stata deliberata la sospensione provvisoria delle pratiche commerciali consistente 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, posta in essere dalla società El Perro Gordo S.r.l.s.;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo, anche a seguito del servizio di una nota trasmissione televisiva¹, la società El Perro Gordo S.r.l.s. (di seguito anche "El Perro Gordo"), avrebbe posto in essere, tramite il sito <https://agrariapontificia.com/> (di seguito anche "Sito"), pratiche commerciali scorrette consistenti nella mancata consegna dei prodotti venduti tramite il Sito, 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* in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera d), e degli articoli 49 e 61 del Codice del consumo.
2. In particolare, la società El Perro Gordo S.r.l.s., sulla base delle segnalazioni dei consumatori pervenute a partire dal mese di luglio 2024² nonché delle numerose recensioni presenti sui siti, quali Trustpilot.it, Altroconsumo³ - acquisite agli atti del fascicolo - avrebbe posto in essere, nell'offerta di prodotti in vendita *online* sul Sito, alcune pratiche commerciali consistenti nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori, nell'omesso rimborso dei corrispettivi versati dai consumatori a seguito di reclamo per la mancata consegna o di esercizio del diritto di recesso, nonché nell'omissione di informazioni previste come obbligatorie per i siti che vendono *online*.
3. El Perro Gordo avrebbe, inoltre, pubblicato sul Sito dati identificativi errati della società e avrebbe omesso di prestare 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.
4. Dagli indicati siti di recensione dei giudizi dei consumatori, emerge che le predette condotte non rappresentano casi episodici, bensì diffusi e sistematici, come dimostrano le numerose doglianze dei consumatori che riportano giudizi fortemente negativi sul sito "<https://agrariapontificia.com/>".
5. Le condotte sopra descritte potrebbero integrare fattispecie scorrette ai sensi degli articoli 24, 25, comma 1, lettera d), del Codice del consumo, in quanto idonee a configurare un indebito condizionamento da parte del professionista consistente nella frapposizione di ostacoli *extra-contrattuali* rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti di recesso e rimborso nonché di rivolgersi ad altro professionista.
6. In particolare, la mancata consegna dei prodotti acquistati *online* integra la violazione dell'articolo 61 del Codice del consumo che sancisce un preciso e specifico obbligo di consegna in capo ai venditori che operano *online*.
7. Infine, il sito *internet* <https://agrariapontificia.com/> viola l'articolo 49 del Codice del consumo nella misura in cui indica recapiti della società e modalità di contatto non veritiere.

¹ [Cfr. verbale acquisizione agli atti del 7 ottobre 2024.]

² [Cfr. segnalazione prot. n. 73189 del 25 luglio 2024 e segnalazione prot. n. 79959 del 22 agosto 2024.]

³ [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 7 ottobre 2024, dove emerge un totale di 135 recensioni e un punteggio di 1.4 su 5.]

8. In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione consistono nella mancata consegna dei prodotti venduti tramite il sito *internet* <https://agrariapontificia.com/>, 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. PROVVEDIMENTO DELL'AUTORITÀ DEL 29 OTTOBRE 2024

9. L'Autorità, con delibera adottata nella sua riunione del 29 ottobre 2024 ha disposto che, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, la società El Perro Gordo S.r.l.s. sospenda ogni attività diretta alla commercializzazione e alla vendita di prodotti con le modalità sopra indicate.

10. In particolare, l'Autorità ha ritenuto, sotto il profilo del *fumus boni iuris*, che gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* le gravi condotte descritte, in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo, in quanto presentano profili di aggressività con specifico riferimento alle condotte che si sostanziano nella mancata consegna dei prodotti venduti *online*, nel mancato riconoscimento/ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e rimborso, nonché manifesti profili di ingannevolezza con riferimento all'indicazione della disponibilità dei prodotti, dei tempi di consegna e di violazione dell'obbligo di indicare riferimenti di contatto effettivi e funzionanti.

11. Sotto il profilo del *periculum in mora*, l'Autorità ha ritenuto che le condotte sopra descritte sono caratterizzate da un elevato grado di offensività in quanto il sito <https://agrariapontificia.com/>, alla data di adozione del provvedimento cautelare, era attivo e come tale idoneo a raggiungere un elevato numero di consumatori che, attratti dalle caratteristiche dell'offerta pubblicizzata dal Professionista tramite il Sito (asserita immediata disponibilità dei prodotti, a prezzi fortemente scontati, nonché tempi di consegna indicati in "24 - 48 ore"), potrebbero acquistare i prodotti, pagarne il prezzo, non ricevere la merce e, successivamente, non riuscire a ottenere la restituzione degli importi pagati.

12. In considerazione dell'insieme delle argomentazioni svolte, l'Autorità ha ritenuto sussistenti esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità tali da giustificare l'adozione del provvedimento cautelare, anche senza acquisire la memoria della Società, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento.

III. LA MEMORIA DELLA PARTE

13. Il Professionista, nel termine di sette giorni assegnato nel provvedimento cautelare, non ha inviato memorie difensive, pur avendo ricevuto la comunicazione di avvio del procedimento⁴ e il provvedimento cautelare⁵, come attestato dalle ricevute di avvenuta consegna e accettazione della casella di posta elettronica certificata aziendale.

IV. VALUTAZIONI

14. La società El Perro Gordo S.r.l.s., successivamente alla notifica del provvedimento cautelare del 29 ottobre 2024, non ha presentato alcuna memoria difensiva, ma soprattutto non ha comunicato all'Autorità l'avvenuta sospensione della pratica commerciale contestata e, tra l'altro, il sito *internet* <https://agrariapontificia.com/> alla data del 6 novembre 2024 risultava ancora attivo.

15. Di conseguenza, in data 6 novembre 2024, è stata chiesta la collaborazione della Guardia di Finanza, ai sensi dell'articolo 27, comma 3-bis, del Codice del consumo, al fine di dare esecuzione all'ordine di sospensione adottato dall'Autorità nel provvedimento cautelare del 29 ottobre 2024, così da inibire l'accesso ai consumatori italiani al sito *internet* <https://agrariapontificia.com/>, che, alla data del 12 novembre 2024, risulta effettivamente irraggiungibile.

16. Da quanto precede emerge, quindi, che ricorrano ancora i presupposti che hanno determinato l'Autorità ad adottare il citato provvedimento cautelare di cui, quindi, è necessaria la conferma per evitare che i consumatori continuino a subire la predetta pratica commerciale scorretta nelle more del presente procedimento.

17. Infatti, risulta confermata la sussistenza di diffuse pratiche commerciali scorrette, in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo.

18. In particolare, dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di confermare il provvedimento cautelare adottato nell'adunanza del 29 ottobre 2024, al fine di impedire che le pratiche commerciali descritte, consistenti nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori attraverso il sito *internet* <https://agrariapontificia.com/>, nell'omesso rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a seguito di reclamo o dell'esercizio del diritto di recesso, continuino a essere poste in essere nelle more del procedimento di merito.

19. In termini di attualità della pratica commerciale scorretta, si rileva che continuano a pervenire segnalazioni da parte di consumatori che lamentano la mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati tramite il sito *internet* <https://agrariapontificia.com/>, l'omesso rimborso del corrispettivo versato e ostacoli al servizio di assistenza *post-*

⁴ [Cfr. prot. n. 95636/2024, del 23 ottobre 2024.]

⁵ [Cfr. prot. n. 98168/2024, del 29 ottobre 2024.]

vendita, nonché delle numerose recensioni che continuano a essere pubblicate sui siti, quali Trustpilot.it e Altroconsumo.

20. Tali elementi attestano, dunque, la sussistenza di forti criticità nella 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, quanto piuttosto di un comportamento commerciale posto in essere in maniera sistematica allo scopo di lucrare sulla mancata consegna dei prodotti pagati dai consumatori.

RITENUTO, pertanto, che gli elementi acquisiti confermano la sussistenza dei presupposti, indicati nella delibera del 29 ottobre 2024, che giustificano la sospensione della pratica commerciale citata;

DELIBERA

a) di confermare la sospensione provvisoria di ogni attività posta in essere dalla società El Perro Gordo S.r.l.s. consistente nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori attraverso il sito *internet* <https://agrariapontificia.com/>, nell'omesso rimborso del corrispettivo versato dai consumatori a seguito di reclamo o dell'esercizio del diritto di recesso, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento;

b) di richiedere alla società El Perro Gordo S.r.l.s. di comunicare all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro cinque giorni dal ricevimento del presente provvedimento.

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 9, 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