

## PS12851 - TALEA GROUP-PROBLEMATICHE VARIE

Provvedimento n. 31726

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 18 novembre 2025;

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", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 25 febbraio 2025, con la quale è stato avviato il procedimento PS12851 nei confronti della società Talea Group S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 25 febbraio 2025, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso le sedi della società Talea Group S.p.A.;

VISTA la propria decisione del 28 maggio 2025, con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di esaminare gli impegni presentati dalla società Talea Group S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LE PARTI

1. La società Talea Group S.p.A. (P.I. 02072180504, di seguito "Talea" o "Professionista" o "Società"), in qualità di Professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, attiva nel settore del commercio elettronico di parafarmaci e di farmaci da banco e operante, tra l'altro, attraverso i siti [farmae.it](http://farmae.it) [amicafarmacia.com](http://amicafarmacia.com)<sup>1</sup> (di seguito anche "Siti"). Talea, per l'esercizio 2024, presenta un fatturato di 127.224.730,00 euro con un Margine Operativo lordo di € 3.087.176,00 e una perdita di esercizio di 3.082.734,00 euro<sup>2</sup>.

2. Federconsumatori, associazione di consumatori, in qualità di Parte segnalante.

3. Altroconsumo, associazione di consumatori, in qualità di Parte segnalante.

### II. LE CONDOTTE COMMERCIALI

4. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal Professionista, a partire dal mese di settembre 2023<sup>3</sup>, nell'ambito dell'attività di commercializzazione *online* effettuata, tra l'altro, tramite i propri Siti di parafarmaci e di farmaci da banco consistenti: (i) nella fornitura di informazioni non veritiere circa l'effettiva disponibilità dei prodotti presenti sui Siti; (ii) nella fornitura di informazioni errate circa i tempi effettivi di consegna; (iii) nella mancata o ritardata consegna dei prodotti ordinati *online* e pagati dai consumatori; (iv) nell'annullamento unilaterale degli ordini dopo l'addebito del corrispettivo e (v) nell'omissione e nell'inadeguata prestazione del servizio di assistenza *post vendita*.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### III.1. L'iter del procedimento

5. A partire dal mese di settembre 2024<sup>4</sup>, sono pervenute numerosissime segnalazioni da parte di consumatori e di loro associazioni, nelle quali sono evidenziate condotte scorrette poste in essere da Talea nell'attività di vendita *online* di parafarmaci e di farmaci da banco. In particolare, le segnalazioni hanno a oggetto principalmente casi di ritardata o mancata consegna dei prodotti acquistati *online* e regolarmente pagati dai consumatori, l'annullamento unilaterale di ordini, nonché l'omessa o inadeguata assistenza *post vendita* da parte del Professionista.

---

<sup>1</sup> [Dalle indicazioni di cui alla relazione allegata al bilancio depositato dal Professionista risulta che quest'ultimo opera anche attraverso un canale fisico costituito da una farmacia, dieci parafarmacie e un Beauty Store oltre che attraverso i siti [sefarmae.eu/en](http://sefarmae.eu/en), [farmae.eu/fr](http://farmae.eu/fr), [farmae.eu/es](http://farmae.eu/es), [farmaeprofessional.com](http://farmaeprofessional.com), [farmaeurope.com](http://farmaeurope.com), [docpeter.it](http://docpeter.it), [superfarma.it](http://superfarma.it), [farmahome.it](http://farmahome.it), [dokidaki.it](http://dokidaki.it), [gooimp.it](http://gooimp.it), [bestbody.it](http://bestbody.it), [vitamincenter.it](http://vitamincenter.it).]

<sup>2</sup> [Cfr. integrazione alla memoria finale prot. 87009 del 20 ottobre 2025.]

<sup>3</sup> [Cfr. doc. 57.1.1 del fascicolo istruttorio.]

<sup>4</sup> [Cfr. segnalazione prot. 86742 del 20 settembre 2024. ]

6. In relazione alle condotte sopra descritte, con atto del 25 febbraio 2025, è stato avviato nei confronti della società Talea Group S.p.A. il procedimento istruttorio PS/12851 per possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 23, 24, 25 e 61 del Codice del consumo<sup>5</sup>.

7. In tale sede, è stata in particolare ipotizzata la scorrettezza delle condotte consistenti (i) nella fornitura di informazioni non veritiere circa l'effettiva disponibilità dei prodotti presenti sui Siti; (ii) nella fornitura di informazioni errate circa i tempi effettivi di consegna; (iii) nella mancata o ritardata consegna dei prodotti ordinati online e pagati dai consumatori; (iv) nell'annullamento unilaterale degli ordini dopo l'addebito del corrispettivo e (v) nell'omissione e inadeguata prestazione del servizio di assistenza postvendita.

8. In data 6 marzo 2025, sono stati svolti accertamenti ispettivi presso la sede legale di Talea di Viareggio (PI)<sup>6</sup> e presso due sedi operative della stessa di Vecchiano (PI)<sup>7</sup> e di Nichelino (TO)<sup>8</sup>.

9. In data 21 marzo 2025, l'associazione Altroconsumo ha chiesto di essere ammessa a intervenire nel presente procedimento istruttorio in qualità di parte.<sup>9</sup> L'istanza è stata riscontrata positivamente in data 26 marzo 2025.<sup>10</sup>

10. In data 26 marzo 2025<sup>11</sup>, il Professionista ha dato riscontro alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento (di seguito, "Informazioni").

11. In data 22 aprile 2025, la Società ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo volti a rimuovere i profili di illiceità delle condotte commerciali contestate<sup>12</sup>. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 24 giugno 2025, in quanto relativi a condotte che, ove accertate, potevano integrare fattispecie di pratiche commerciali "*manifestamente scorrette e gravi*" e in ragione dell'interesse a procedere all'accertamento dell'eventuale infrazione. Il rigetto è stato comunicato al Professionista in data 26 giugno 2025<sup>13</sup>.

12. In data 15 maggio 2025, si è tenuta l'audizione dei rappresentanti di Talea<sup>14</sup>.

13. Nella adunanza del 28 maggio 2025, il termine di conclusione del procedimento è stato prorogato al 21 novembre 2025.

14. In data 18 marzo 2025<sup>15</sup>, in data 15 aprile 2025<sup>16</sup>, in data 26 maggio 2025<sup>17</sup> e in data 25 giugno 2025<sup>18</sup>, Talea ha effettuato accesso alla documentazione contenuta nel fascicolo.

15. In data 23 luglio 2025, è stata comunicata alle Parti la conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento attraverso la comunicazione di contestazione degli addebiti<sup>19</sup>.

16. In data 16 settembre 2025, Talea ha depositato le controdeduzioni scritte in replica<sup>20</sup>.

17. In data 29 settembre 2025, è stata trasmessa all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni la richiesta di parere, che è pervenuto in data 29 ottobre 2025.<sup>21</sup>

### **III.2. Le evidenze acquisite**

18. Nei paragrafi che seguono saranno riportate le evidenze acquisite, tenendo in considerazione le oltre mille segnalazioni pervenute precedentemente alla chiusura della fase istruttoria<sup>22</sup>, l'analisi dei documenti camerali e dei Siti del Professionista, la documentazione acquisita nel corso degli accertamenti ispettivi e gli altri elementi istruttori.

### **II Professionista**

19. Talea, società quotata sul mercato *Euronext Growth Milan* di Borsa Italiana, è uno dei maggiori gruppi operanti nel settore del commercio elettronico di farmaci da banco e parafarmaci, con un capitale sociale di € 3.423.135,00<sup>23</sup>.

<sup>5</sup> [Cfr. doc. 43 del fascicolo istruttorio.]

<sup>6</sup> [Cfr. doc. 55 del fascicolo istruttorio.]

<sup>7</sup> [Cfr. doc. 56 del fascicolo istruttorio.]

<sup>8</sup> [Cfr. doc. 57 del fascicolo istruttorio.]

<sup>9</sup> [Cfr. doc. 85 del fascicolo istruttorio.]

<sup>10</sup> [Cfr. doc. 89 del fascicolo istruttorio.]

<sup>11</sup> [Cfr. doc. 87 del fascicolo istruttorio.]

<sup>12</sup> [Cfr. doc. 159 del fascicolo istruttorio.]

<sup>13</sup> [Cfr. doc. 903 del fascicolo istruttorio.]

<sup>14</sup> [Cfr. doc. 295 del fascicolo istruttorio.]

<sup>15</sup> [Cfr. doc. 59 del fascicolo istruttorio.]

<sup>16</sup> [Cfr. doc. 151 del fascicolo istruttorio.]

<sup>17</sup> [Cfr. doc. 381 del fascicolo istruttorio.]

<sup>18</sup> [Cfr. doc. 895 del fascicolo istruttorio.]

<sup>19</sup> [Cfr. doc. 1160 del fascicolo istruttorio]

<sup>20</sup> [Cfr. memoria prot. 75766 del 16 settembre 2025.]

<sup>21</sup> [Cfr. comunicazione prot. 90395 del 29 ottobre 2025.]

<sup>22</sup> [Il flusso di segnalazioni è continuato anche dopo la chiusura della fase istruttoria.]

20. La Società opera con un modello di *business* fondato su due diverse aree: l'area *industrial* e l'area *consumers*. Quest'ultima è dedicata principalmente all'*e-retailing* e opera su quattro linee attraverso *brand* commerciali, tra cui, in particolare, il settore salute e benessere con i siti *farmae.it* e *amicafarmacia.com*. Il *brand farmae* è al primo posto in Italia nelle vendite online ed è presente sul territorio nazionale anche con diversi punti vendita fisici. Il *brand amicafarmacia.com*, acquistato da Talea nel settembre 2021<sup>24</sup>, risulta il secondo *player online* di riferimento in Italia nel settore della vendita *online* di parafarmaci e farmaci da banco ed è presente sul territorio nazionale anche con diversi punti vendita fisici.

21. Dalle risultanze ispettive, emerge che il Professionista ha gestito, nel periodo gennaio 2024-marzo 2025, [1.500.000-2.500.000]\* ordini tramite il sito *farmae.it* e [500.000-1.000.000] attraverso il sito *amicafarmacia.com* per un totale di [2.500.000-3.000.000] ordini, ripartiti come segue secondo la legenda fornita da Talea stessa<sup>25</sup>:

stato ordini	sito <i>amicafarmacia.com</i>	sito <i>farmae.it</i>
ordini spediti, ordini a buon fine ( <b>possono essere parziali</b> )	[500.000-1.000]	[1.500.000-2.000.000]
ordini annullati da Talea o pagamento non andato a buon fine	[20.000-60.000]	[50.000-90.000]
ordine che risulta pagato che può essere spedito	[8.000-12.000]	[18.000-22.000]
ordini cancellati dal cliente prima del pagamento	[7.000-12.000]	[1.000-5.000]
ordini in sospeso, temporaneamente non spedibili o con pagamento fraudolento	[1.000-1.400]	[100-500]
ordine non ancora pagato (esempio: bonifico)	[300-700]	[100-400]
ordine in sospeso con problema di pagamento	[0-50]	
Test	[0- 10]	
<b>totali</b>	[500.000-1.000.000]	[1.500.000-2.500.000]

#### **Il processo di acquisto sui siti *farmae.it* e *amicafarmacia.com***

22. Prima di entrare nel merito delle condotte contestate al *Professionista*, si ritiene utile procedere alla ricostruzione delle modalità operative attraverso le quali Talea esercita l'attività di vendita *online* di parafarmaci e farmaci da banco attraverso i siti *farmae.it* e *amicafarmacia.com*.

#### **Il processo di acquisto sul sito *farmae.it***

23. Le Condizioni di Vendita del sito (*CV Farmae*) prevedono che "*acquistare su Farmae.it è semplicissimo: è sufficiente navigare tra le categorie di prodotti esistenti e selezionare quello che volete acquistare. All'interno della scheda prodotto trovate descrizioni e immagini del prodotto. I prodotti possono essere aggiunti e rimossi dal carrello in qualsiasi momento prima della chiusura dell'ordine*" (di seguito "*Ordine*").

24. Nello specifico, il processo di acquisto sul sito inizia navigando nella *homepage* dalla quale è possibile la ricerca al fine di individuare i prodotti che si intendono acquistare.

25. Dopo aver verificato le caratteristiche del prodotto, l'utente può confermare l'ordine e iniziare la parte finale della procedura di acquisto. Se il prodotto ricercato è "*Disponibile*", questo può essere inserito nel carrello, selezionando il tasto "*Aggiungi al carrello*" all'interno della scheda-prodotto. Il carrello contiene il riepilogo dell'ordine e dà la possibilità all'utente di inserire eventuali *coupon*/codici sconto.

26. Il cliente può, quindi, procedere all'acquisto azionando il tasto "*concludi ordine*" all'interno della pagina carrello e dovrà inserire i suoi dati e selezionare la modalità di pagamento.

27. Nell'ambito di tale processo è previsto che, attivato il tasto "*EFFETTUA ORDINE*", il *Professionista* dispone l'immediato addebito del corrispettivo nel caso in cui lo strumento prescelto sia una carta di credito e invia la conferma

<sup>23</sup> [Fonte camerale.]

<sup>24</sup> [Cfr. fonte camerale - relazione al bilancio 2023, p. 35.]

\* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

<sup>25</sup> [Cfr. doc. 55.1.3 del fascicolo istruttorio.]

di ricezione dell'ordine, recante il numero identificativo, le informazioni di fatturazione, le informazioni di spedizione e il metodo di spedizione<sup>26</sup>.

28. Pertanto, sulla base di quanto descritto, il sistema di gestione del sito *farmae.it* è strutturato in modo che l'addebito del corrispettivo venga disposto quando viene premuto il tasto virtuale "EFFETTUA ORDINE" e, quindi, senza effettuare alcun controllo in ordine all'effettiva disponibilità del prodotto richiesto presso i magazzini della Società.

#### ***Il processo di acquisto sul sito amicafarmacia.com***

29. Le condizioni di vendita pubblicate sul sito prevedono che "Amicafarmacia invierà, dopo la conclusione dell'ordine, una e-mail di conferma ricevimento ordine". Analogamente a quanto avviene sul sito *farmae.it*, il processo di acquisto sul sito inizia navigando tramite la *homepage* dalla quale è possibile individuare i prodotti che si intendono acquistare.

30. Dopo aver verificato le caratteristiche del prodotto, è possibile confermare l'ordine e iniziare la procedura di acquisto selezionando il tasto "Aggiungi al carrello". Il carrello presenta il riepilogo dell'ordine.

31. Individuato il prodotto desiderato, è possibile procedere all'acquisto selezionando il tasto "CONCLUDI ORDINE" all'interno della pagina carrello e inserire i dati e selezionare la modalità di pagamento.

32. Anche in questa ipotesi, dopo che il consumatore attiva il tasto "EFFETTUA ORDINE", il professionista dispone l'immediato addebito del corrispettivo nel caso in cui lo strumento prescelto sia una carta di credito e invia e-mail di conferma di ricezione dell'ordine, ma diversamente da quanto avviene nel sito *farmae.it*, tale messaggio contiene esclusivamente il numero identificativo dell'ordine.

33. Pertanto, sulla base di quanto descritto, emerge che il sistema di gestione del sito *amicafarmacia.com*, analogamente a quello di *farmae.it*, è strutturato in modo che l'addebito del corrispettivo viene disposto quando viene premuto il tasto virtuale "EFFETTUA ORDINE" e quindi senza effettuare alcun controllo in ordine all'effettiva disponibilità del prodotto richiesto presso i magazzini della Società<sup>27</sup>.

#### ***Informazioni non veritiere circa l'effettiva disponibilità dei prodotti presenti sui siti***

34. Nell'ambito delle procedure sopra descritte, il consumatore viene informato circa la disponibilità del prodotto nella scheda riferita a esso e pubblicata sui Siti. Pertanto, egli baserà la sua scelta di consumo anche sulla circostanza che il prodotto prescelto risulti disponibile.

35. A tale proposito, il Professionista, nell'ambito delle Informazioni, ha affermato che, ove il prodotto non risulti disponibile, questo viene reso come non disponibile sulle pagine *web*, senza possibilità di acquisto da parte del consumatore.

36. In realtà, numerosi consumatori segnalanti hanno evidenziato di essersi determinati all'acquisto sulla base della circostanza che il prodotto selezionato era indicato come disponibile e recapitabile in 24/48 ore e che successivamente, quanto acquistato e pagato, non è stato effettivamente consegnato.

37. Appare, al riguardo, emblematica - tra le tantissime - la segnalazione di un consumatore il quale rappresenta: "Il 22/11/2024 ho acquistato sul sito *www.farmae.it* n.4 prodotti che risultavano disponibili, prepagandoli. In data 26/11/2024 ho ricevuto un'e-mail dall'indirizzo *refunds@taleagroupspa.com* in cui mi si diceva che "per un errore di giacenza in magazzino il suo ordine #1017071696 non è andato in totale allestimento per cui procederemo nel più breve tempo possibile al rimborso": un linguaggio astruso per dire che avevano interamente annullato il mio ordine."<sup>28</sup>

38. Analogamente, un altro consumatore riferisce che "A partire da settembre 2024, ho effettuato ripetuti ordini sul sito *www.farmae.it* per prodotti dichiarati disponibili, pagando anticipatamente con carta di credito. Tuttavia, in diverse occasioni, l'ordine è stato annullato dopo alcuni giorni con la motivazione di 'errore di giacenza in magazzino', promettendo un rimborso entro 10 giorni." Sulla base di tale premessa l'istante conclude che "ciò che desta forti dubbi sulla correttezza commerciale di Farmaè è che i prodotti risultano ancora disponibili per l'acquisto sul sito anche dopo l'annullamento dell'ordine, suggerendo una possibile pratica scorretta per fare cassa a spese dei clienti."<sup>29</sup>

39. Il medesimo comportamento viene stigmatizzato da un altro segnalante che, avendo effettuato un ordine di tre prodotti farmaceutici, sottolinea che "Al momento dell'ordine sul sito, tutti i prodotti risultavano disponibili e la spedizione da condizioni di contratto risultava di 24/48 ore. Ho sollecitato l'ordine in data 6 aprile e solo allora in data 7 aprile mi è stata inviata una mail, nella quale si affermava che tutti i prodotti da me ordinati risultavano non disponibili"<sup>30</sup>. Recenti segnalazioni evidenziano che "Il venditore mi contatta dicendomi che l'ordine sarebbe stato annullato per la mancanza di prodotti che al momento dell'ordine erano dati come DISPONIBILI IMMEDIATAMENTE. mi dice che ci vorranno 14 GIORNI LAVORATIVI per avere un rimborso ma io ho pagato con paypal e lì il rimborso arriva subito. Si stanno trattenendo i miei soldi dal 29 aprile, data dell'ordine, e non rispondono più né alla mail né al reclamo

<sup>26</sup> [Cfr. doc. 9 del fascicolo istruttorio.]

<sup>27</sup> [Cfr. doc. 9 del fascicolo istruttorio.]

<sup>28</sup> [Cfr. doc. 12 del fascicolo istruttorio. Del medesimo tenore il doc. 19 del fascicolo istruttorio.]

<sup>29</sup> [Cfr. doc. 23 del fascicolo istruttorio. Si vedano, al riguardo, anche i docc. 77 e 104 del fascicolo istruttorio.]

<sup>30</sup> [Cfr. doc. 177 del fascicolo istruttorio.]

su paypal”<sup>31</sup> e che “In seguito a tre annullamenti consecutivi di ordini di materiale segnalato come disponibile, non mi è stato fatto il rimborso per un ammontare di euro 170”<sup>32</sup>.

40. Dalla documentazione in atti emerge che Talea fosse consapevole delle crescenti criticità relative alla effettiva disponibilità dei prodotti offerti sui propri siti internet e della rilevanza di tale aspetto per le decisioni di acquisto dei consumatori.

41. A tale proposito, rileva che la Società ha condotto, nel tempo, indagini volte a verificare attraverso siti di recensioni la percezione e le opinioni dei consumatori in ordine alle vendite effettuate, tra gli altri, attraverso i siti *farmae.it* e *amicafarmacia.com*. In particolare, da un documento intitolato “Analisi Recensioni Piattaforme «Pharma» Trustpilot” del 28 settembre 2023<sup>33</sup>, emerge che, a tale data, le recensioni dei consumatori erano sostanzialmente positive. Nello specifico, per quanto concerne il sito *farmae.it*, l’analisi di dettaglio dei dati consentiva di evidenziare che “Negli ultimi 28 giorni l’88% delle recensioni sono state positive (4 e 5 stelle)” mentre “Il 9% delle recensioni sono negative (1 e 2 stelle) e il 97% di queste recensioni negative è stato gestito prontamente in maniera puntuale”. Appare significativo che tra queste ultime “Le recensioni negative più recenti danno evidenza di quanto la problematica sui rimborsi dei prodotti che diamo per disponibili crei malcontento nei clienti” [enfasi aggiunta].

42. Nel medesimo documento, analogo risulta essere lo scenario che riguarda il sito *amicafarmacia.com* per il quale viene sottolineato che “Negli ultimi 28 giorni l’89% delle recensioni sono positive (4 e 5 stelle)” e “Il 7% delle recensioni sono negative (1 e 2 stelle) e il 97% di queste recensioni negative è stato gestito prontamente in maniera puntuale”. Anche in questo caso viene rappresentato che “Le recensioni negative più recenti danno evidenza di quanto la problematica sui rimborsi dei prodotti che diamo per disponibili crei malcontento nei clienti” [enfasi aggiunta]. Pertanto, nel mese di settembre 2023 già risulta l’insorgere di criticità legate alla (in)disponibilità dei prodotti e al rimborso di quelli non consegnati.

43. Ciò trova riscontro nel citato accertamento ispettivo presso la sede legale di Talea, nel corso del quale il vicepresidente della Società ha rappresentato che, tra il 2023 e i primi mesi del 2024, la Società ha iniziato a soffrire di un deficit finanziario (quale conseguenza di investimenti straordinari per la necessità di incrementare la propria capacità logistica e distributiva, nonché per l’acquisizione sul mercato di diversi domini di progetti e-commerce) che ha comportato difficoltà di approvvigionamento dei prodotti messi in vendita e conseguenti disagi per i consumatori<sup>34</sup>.

44. Nel febbraio 2025, in una presentazione di Talea group rinvenuta in ispezione contenuta in un file denominato “presentazione lavoro rimborsi”<sup>35</sup>, nel confermare l’ampliarsi di tali criticità, viene sottolineato che la Società “si concentra sull’andamento degli ordini online e sui rimborsi” e introduce un programma con l’obiettivo, tra l’altro, “di ridurre al 15% (ordinato/fatturato) la quota di rimborsi.”.

45. Inoltre, il Professionista, nell’ambito delle Informazioni, ha ammesso, con riferimento all’oggetto della presente istruttoria, che “a partire dal mese di gennaio scorso [n.d.r. 2025], in concomitanza di una serie di fattori illustrati anche in fase di ispezione, sono stati attivati dei processi con le finalità di andare a risolvere alcune criticità momentanee riscontrate nei confronti dei clienti. L’azienda ha messo in essere una serie di interventi nel più breve tempo possibile, che tuttavia hanno richiesto tempi tecnici e operativi di implementazione, visti i volumi gestiti”<sup>36</sup>.

46. Appare molto rilevante - anche in termini di piena consapevolezza della crescente insoddisfazione dei consumatori - l’e-mail trasmessa a tutto il management dal Direttore Operations in data 6 febbraio 2025.<sup>37</sup> Il messaggio espone le difficoltà che Talea affronta e per le quali viene chiesta “una presa di coscienza a livello aziendale della situazione” in relazione alla politica dei rimborsi. Nello specifico, viene rappresentato che “l’obiettivo di conquistare la fiducia da parte del consumatore finale mai come in questo momento è ai minimi storici.” Si sottolinea, inoltre, che “Mai come in questo momento siamo assediati dall’evidente malcontento del consumatore che sta profondamente inficiando la credibilità e il posizionamento che ci siamo guadagnati negli anni.”. Il messaggio continua sottolineando l’impatto negativo delle lamentele anche su “canali terzi (es: AltroConsumo)” e conferma che “le motivazioni per cui ci troviamo in questa fase a dover gestire questa situazione le conosciamo”, ammettendo, infine, che “quello che sfugge, almeno a me, è la modalità con cui vogliamo gestire in questa fase l’offerta commerciale, dovendo come da corrette indicazioni del nostro AD, andare a ridurre l’impatto giornaliero dei rimborsi.” [enfasi aggiunta].

47. La mail in esame termina con il riferimento a un documento in cui sono contenuti i c.d. “scenari di sfrido” (differenza tra ordinato e rimborsato) e il richiamo alla consapevolezza dei dirigenti della Società “su quello che stiamo rendendo disponibile sulle nostre piattaforme ma che fisiologicamente andiamo a rimborsare giornalmente.”. A tale proposito, il dirigente sottolinea che: “mi è chiaro che oggi l’ordinato ci consenta comunque di avere una cassa

<sup>31</sup> [Cfr. doc. 204 del fascicolo istruttorio.]

<sup>32</sup> [Cfr. doc. 205 del fascicolo istruttorio. Al riguardo, si vedano anche le segnalazioni di cui ai docc. 999 e 1000 del fascicolo istruttorio.]

<sup>33</sup> [Cfr. doc. 57.1.1 del fascicolo istruttorio.]

<sup>34</sup> [Cfr. doc. 55.1.2 del fascicolo istruttorio.]

<sup>35</sup> [Cfr. doc. 57.1.61 del fascicolo istruttorio.]

<sup>36</sup> [Cfr. doc. 87 del fascicolo istruttorio.]

<sup>37</sup> [Cfr. doc. 57.1.86 del fascicolo istruttorio.]

giornaliera utile a soddisfare almeno parte delle nostre esigenze, non mi è chiaro però come intendiamo gestire l'offerta commerciale per andare ad abbattere la quota dei rimborsi giornalieri." (sottolineatura aggiunta).

48. Quindi, lo stesso Direttore *Operations* conferma che la Società ha piena consapevolezza delle criticità contestate nell'atto di avvio del presente procedimento e, in particolare, della circostanza che non solo essa vende sui propri siti prodotti che in realtà non sono disponibili, ma anche che tale condotta è funzionale a mantenere una continua liquidità ("cassa giornaliera") a cui seguono, nella migliore delle ipotesi, rimborsi ritardati.

49. Pertanto, le evidenze agli atti confermano che Talea abbia promosso la vendita *online* di prodotti che, sebbene presentati come disponibili, in realtà non lo erano, in tal modo determinando una continua liquidità ("cassa giornaliera") per la Società, derivante dai pagamenti effettuati dai consumatori per l'acquisto dei suddetti prodotti<sup>38</sup>.

50. Il Professionista, in data 12 giugno 2025, ha depositato "un file zip contenente le screen dei primi 10 prodotti dove si può constatare l'effettiva Non disponibilità del prodotto"<sup>39</sup>.

51. Successivamente, la Società ha rappresentato che "i prodotti offerti sul catalogo sono quelli che effettivamente il cliente/consumatore è in grado di ordinare e acquistare." Talea ha anche specificato di voler evidenziare che "sono stati rimossi dal catalogo molti prodotti e anche quei prodotti responsabili di casistiche di out of stock e successivo rimborso nei confronti del cliente con un tasso di rimborso meramente fisiologico."<sup>40</sup>.

52. Nell'ambito della medesima comunicazione del 12 giugno 2025, Talea ha dato evidenza che, a seguito della "bonifica" del catalogo e dell'eliminazione dei prodotti non disponibili si è determinato un significativo calo del fatturato.

### **Informazioni errate circa i tempi effettivi di consegna**

53. Quanto all'indicazione di informazioni non esatte in ordine alla consegna dei beni commercializzati da parte di Talea, appare significativa la dichiarazione che il vice-presidente della Società ha rilasciato nel corso dell'accertamento ispettivo presso la sede legale del Professionista. In tale occasione, egli ha rappresentato che, tra il 2023 e i primi mesi del 2024, la Società ha iniziato a soffrire di un *deficit* finanziario, conseguenza di investimenti straordinari per la necessità di incrementare la propria capacità logistica e distributiva, al fine di accelerare i tempi di consegna della merce, nonché per l'acquisizione sul mercato di diversi domini di progetti *e-commerce*. In particolare, questi investimenti di natura straordinaria hanno determinato "per la Società uno stato di sofferenza finanziaria che ha portato la stessa a non essere più puntuale nei pagamenti delle forniture della merce come in passato. Questo ha comportato uno switch dell'approvvigionamento diretto dalle principali industrie di settore alla distribuzione intermedia (grossisti), rinunciando oltre che a punti di margine (all'acquisto), anche a non avere quelle garanzie di presenza costante in stock che l'approvvigionamento diretto garantiva. Rispetto al passato non si è avuta, in questo ultimo periodo, la stessa puntualità nella consegna della merce come il percorso storico della Società ha sempre comunque riscontrato"<sup>41</sup>.

54. Sulla base delle Condizioni di Vendita dei siti *web* del Professionista, la spedizione dovrebbe avvenire entro 24/48 ore dall'ordine. Al riguardo Talea, secondo le Informazioni, afferma che "i dati delle tempistiche degli ordini, dal momento dell'ordine da parte del cliente sul sito al completamento dell'allestimento e consegna al corriere, sono elaborati attraverso uno strumento di analisi e monitoraggio, grazie al quale è possibile consultare un report dalla media ore che intercorrono tra l'acquisizione ed evasione degli ordini"<sup>42</sup>, da cui consegue, a detta del Professionista, che l'84% degli ordini vengono allestiti in magazzino entro le 24 ore.

55. A tale proposito, Talea, nelle Informazioni, riporta i seguenti dati: in primo luogo un rapporto del 2025 avente a oggetto la media-ore (calcolato su sette giorni, quindi inclusi sabato e domenica) tra la data dell'ordine effettuato dal consumatore e l'ingresso del prodotto in magazzino, nonché la media-ore tra l'ingresso del prodotto in magazzino e l'evasione dell'ordine dell'acquirente:

---

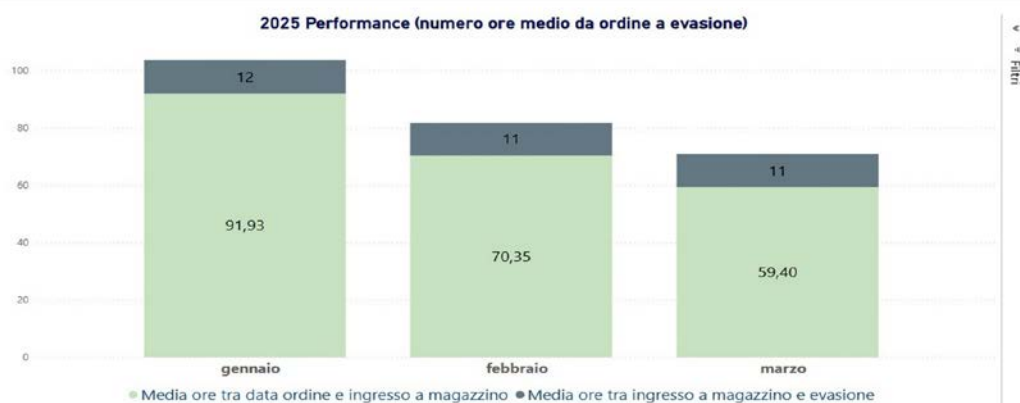
<sup>38</sup> [Cfr. par. 3 delle Informazioni Accanto alla condotta che si sostanzia nel presentare come disponibili beni che in realtà non lo sono, è stata rilevata la circostanza che Talea stessa ha evidenziato e che consiste nel presentare come disponibili prodotti che non sono fisicamente presenti nei magazzini, ma dovrebbero esserlo presso la c.d. distribuzione intermedia (grossisti). Quindi, il Professionista determina la disponibilità di una parte dei prodotti commercializzati online sulla base di informazioni ricevute da operatori terzi.]

<sup>39</sup> [Cfr. doc. 688 del fascicolo istruttorio.]

<sup>40</sup> [Cfr. doc. 689 del fascicolo istruttorio.]

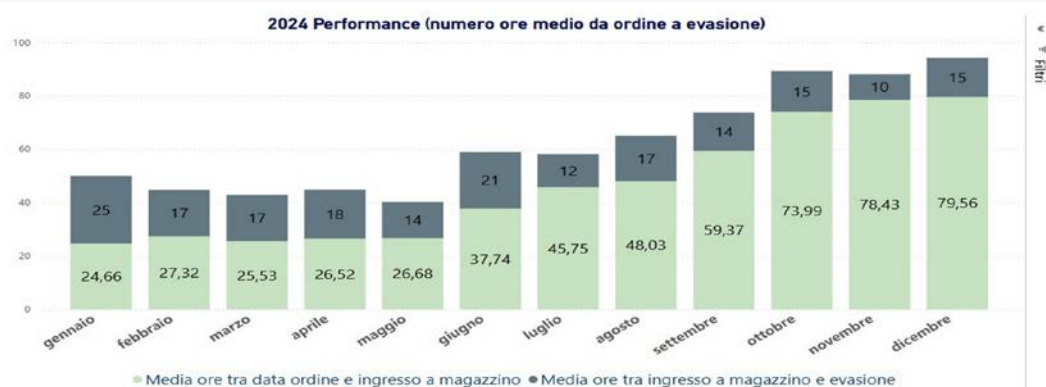
<sup>41</sup> [Cfr. doc. 55.1.2 del fascicolo istruttorio.]

<sup>42</sup> [Cfr. par. 2 delle Informazioni.]



56. Dal grafico sopra riportato, che tiene conto degli ordini effettuati sino al 5 marzo 2025, emerge un tempo di spedizione e consegna della merce di gran lunga superiore alle 24/48 ore indicate sui siti di Talea, sino a toccare picchi a gennaio 2025 di circa 100 ore tra la data dell'ordine e l'evasione di quest'ultimo.

57. In secondo luogo, il Professionista riporta nelle *Informazioni*, un rapporto del 2024 avente a oggetto una media ore tra la data dell'ordine effettuato dal consumatore e l'ingresso del prodotto in magazzino, nonché la media-ore tra l'ingresso del prodotto in magazzino, e l'evasione dell'ordine dell'acquirente:



58. In relazione alla tabella del 2024 sopra riportata, è possibile notare un aumento dei tempi di consegna da parte del Professionista nel corso dell'anno, i quali risultano ben superiori a quelli indicati sui *Siti*.

59. Inoltre, la mancata fornitura di indicazioni corrette ai clienti sullo stato delle consegne è ampiamente descritta nell'ambito della periodica scheda interna di Talea che analizza i tempi medi di evasione dell'ordine nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2024 e il 5 marzo 2025, dalla quale emerge una media di circa 62,83 ore su un totale di [2.000.000-2.500.000] ordini<sup>43</sup>. Ancor più preoccupante è il dato relativo al 2025, secondo il quale il tempo medio di evasione dell'ordine dal 1° gennaio 2025 al 5 marzo 2025 risulta pari a 92,15 ore su un totale di [250.000-300.000] ordini.

60. A tal proposito, l'Autorità ha ricevuto numerose segnalazioni che evidenziano le informazioni non corrette fornite dal Professionista circa i tempi di consegna: per esempio, un consumatore, sottolinea che i siti web di Talea "indicano una spedizione in 24/48H che non avviene nei tempi stabiliti"<sup>44</sup>; oppure, un altro consumatore si lamenta dell'ordine online sul sito amicafarmacia, effettuato in data 17 marzo, tale per cui "la consegna doveva essere effettuata entro 4/5 giorni, con invio del numero di tracciamento una volta spedito il pacco. A oggi, 21 marzo, non ho ricevuto nessun numero di tracciamento né informazioni sul pacco. I numeri di telefono segnalati sul sito sono inesistenti e non ho ricevuto risposta alla mail"<sup>45</sup>. Infine, un consumatore segnala la scorrettezza di diverse pratiche da parte del Professionista, tra cui, in particolare "Il sito mi ha attirata per i prezzi e i tempi di consegna che scrivono in bella

<sup>43</sup> [Cfr. docc. 57.1.43 e 57.1.139 del fascicolo istruttorio.]

<sup>44</sup> [Cfr. doc. 1 del fascicolo istruttorio.]

<sup>45</sup> [Cfr. doc. 84 del fascicolo istruttorio. A tale riguardo, si veda anche il doc. 29 del fascicolo istruttorio.]

mostra essere di 24/48h. Tuttavia, dopo l'ordine sono passati diversi giorni, per la precisione 5, senza che ricevessi alcuna notifica di elaborazione dell'ordine - a parte una prima email di conferma automatica con numero ordine."<sup>46</sup>.

**61.** Peraltro, le conseguenze della suddetta indicazione non corretta sono amplificate dal momento che i prodotti in questione hanno natura sanitaria e pertanto richiederebbero una fornitura particolarmente rapida, come rilevato da un consumatore, secondo il quale "sul sito viene pubblicizzata la consegna in 24/48 ore lavorative. A oggi (29/03/2025), l'ordine risulta ancora «in elaborazione» e non è stato spedito. Ho contattato più volte l'assistenza tramite i canali ufficiali, senza ricevere risposta. La condotta risulta ingannevole e omissiva, poiché induce il consumatore ad acquistare sulla base di una promessa temporale non rispettata, violando l'articolo 21 e 22 del Codice del consumo (pratiche commerciali scorrette per omissione ingannevole e falsa promessa di tempi). Inoltre, il prodotto aveva natura sanitaria e urgente, aumentando la gravità del disservizio"<sup>47</sup>.

**62.** Dunque, la documentazione agli atti ha consentito di appurare che i tempi di consegna indicati nelle CV pubblicate sui Siti (24/48 ore dall'ordine) non risultano essere rispettati.

**63.** Si evidenzia che, nell'ambito degli *Impegni*, Talea ha riferito di aver modificato la dicitura su entrambi i siti Farmae.it e Amicafarmacia.com "*relativa alle tempistiche di spedizione*". [omissis].

### **La mancata o ritardata consegna**

**64.** La commercializzazione di prodotti non effettivamente disponibili, nei termini sopra descritti, si collega direttamente alla circostanza che Talea non ha provveduto alla consegna di un numero significativo di prodotti acquistati e regolarmente pagati dai consumatori. La consistenza di tale condotta è confermata da numerosi reclami, acquisiti in sede ispettiva, che lamentano la mancata consegna del prodotto ordinato e pagato nonostante numerosi solleciti. Al riguardo, rileva la doglianza trasmessa da una consumatrice che ha evidenziato: "*Invio la presente [...] per lamentare che la merce non è ancora pervenuta. [...]. Inoltre, in data 30.01.2025 ho ricevuto una vostra mail nella quale mi riferite l'indisponibilità di alcuni prodotti che avreste provveduto a effettuare il rimborso in dieci giorni al massimo. Tale rimborso NON è mai avvenuto! In precedenza ho avanzato due segnalazioni al vostro format senza ottenere alcuna risposta. Pertanto, vi invito ad assolvere quanto prima ai vostri obblighi, contrariamente mi vedrò costretta a intraprendere a mia tutela ogni iniziativa che si renda necessaria*"<sup>48</sup>.

**65.** La medesima condotta viene stigmatizzata attraverso numerose segnalazioni trasmesse direttamente all'Autorità. A tale proposito, rileva la doglianza di un consumatore: "*Acquistato sul sito internet delle medicine (totale di 8 confezioni 3 diverse tipologie). Sul sito tutte le medicine risultano disponibili. Dopo acquisto, non si riceve più nessun aggiornamento sulla spedizione: impossibile contattarli al numero di telefono ne alla mail. Del proprio acquisto non si sa più nulla.*"<sup>49</sup> Un altro consumatore riferisce di aver acquistato un farmaco post-operatorio mai recapitato dal Professionista.<sup>50</sup> Sempre del medesimo tenore la richiesta d'intervento di un altro acquirente che, con riferimento a Farmè afferma: "*Non vengono inviati prodotti acquistati promettendo un falso rimborso*"<sup>51</sup>.

**66.** Pertanto, le ampie evidenze agli atti attestano un numero rilevante di casi in cui il Professionista non ha proceduto alla consegna di quanto ordinato e immediatamente pagato dai consumatori.

#### *Le consegne parziali*

**67.** Nell'ambito di tale condotta si iscrive quella, riportata da numerosissimi consumatori, consistente nel fatto che Talea, a fronte di un ordine composto da più prodotti, non proceda alla consegna di alcuni di essi agli acquirenti che si vedono costretti a inoltrare una serie di reclami spesso inesitati. A tale proposito, appare significativo che la Società, nella tabella di sintesi circa lo stato degli ordini sopra riportata<sup>52</sup> non distingua tra ordini integralmente consegnati e ordini per i quali è stato effettuato un recapito parziale.

**68.** Al riguardo, rilevano i dati acquisiti nel corso dell'ispezione presso la sede legale di Talea e contenuti all'interno di una tabella riepilogativa<sup>53</sup> che si riportano di seguito:

<sup>46</sup> [Cfr. doc. 13 del fascicolo istruttorio.]

<sup>47</sup> [Cfr. doc. 93 del fascicolo istruttorio.]

<sup>48</sup> [Cfr. doc. 57.1.11 del fascicolo istruttorio. A tale proposito si vedano anche i reclami di cui ai docc. 57.1.17, 57.1.18, 57.1.19 e 57.1.20 del fascicolo istruttorio.]

<sup>49</sup> [Cfr. doc. 7 del fascicolo istruttorio.]

<sup>50</sup> [Cfr. doc. 175 del fascicolo istruttorio.]

<sup>51</sup> [Cfr. doc. 181 del fascicolo istruttorio. Si veda anche il doc. 969 del fascicolo istruttorio. Del medesimo tenore anche le segnalazioni di cui ai docc 924, 928 e, da ultimo, doc. 968 del fascicolo istruttorio.]

<sup>52</sup> [Cfr. supra punto 6 del presente provvedimento.]

<sup>53</sup> [Cfr. doc. 55.1.4 del fascicolo istruttorio.]

Sito: farmae.it		
mese	anno	consegne parziali
Gennaio	2024	10
Febbraio	2024	345
Marzo	2024	8.069
Aprile	2024	10.628
Maggio	2024	12.639
Giugno	2024	14.281
Luglio	2024	19.214
Agosto	2024	22.893
Settembre	2024	27.961
Ottobre	2024	27.115
Novembre	2024	33.979
Dicembre	2024	25.284
Gennaio	2025	34.409
Febbraio	2025	18.818
Marzo <sup>54</sup>	2025	1.263
	<b>Totale</b>	<b>256.962</b>

Sito: amicafarmacia.com		
mese	anno	consegne parziali
Gennaio	2024	10
Febbraio	2024	180
Marzo	2024	3.045
Aprile	2024	4.253
Maggio	2024	5.102
Giugno	2024	5.465
Luglio	2024	7.251
Agosto	2024	8.841
Settembre	2024	11.623
Ottobre	2024	10.662
Novembre	2024	10.615
Dicembre	2024	7.446
Gennaio	2025	12.137
Febbraio	2025	9.137
Marzo <sup>55</sup>	2025	561
	<b>Totale</b>	<b>96.328</b>

69. Come è agevole osservare, nel periodo gennaio 2024-marzo 2025, il Professionista ha effettuato **256.962** consegne parziali di ordini effettuati attraverso il sito *farmae.it* e **96.328** consegne parziali di ordini effettuati attraverso il sito *amicafarmacia.com* per un totale di **353.290** consegne parziali relative a transazioni per cui i consumatori avevano pagato anticipatamente l'importo dell'intero ordine.

70. Tale rilevante profilo quantitativo trova conferma nelle numerose richieste di intervento di acquirenti. Appare significativa la segnalazione di una consumatrice che riferisce di aver effettuato un ordine sul sito *farmae.it* in data 25 settembre 2024 pagando tramite bonifico ma "ricevendo poi solo parzialmente la merce [...] ordinata.". Successivamente la stessa inviava "un email chiedendo spiegazioni e mi dicevano che non avevano disponibilità a magazzino e che mi avrebbero fatto il bonifico e mi chiedevano l'iban. Purtroppo da quel momento non ho più avuto nessun riscontro [...]"<sup>56</sup>.

71. Rileva in proposito anche quanto dichiarato da un'altra cliente del Professionista che afferma: "mi sono fornita da due siti diversi: *farmae.it* e *farmahome.it*. L'azienda ha dei prodotti disponibili, ordini si prendono il totale dell'ordine ma puntualmente manca sempre più della metà delle voci. Per l'ultimo ordine di Euro 88, sono stati preparati e spediti solo 23 Euro. Gli articoli non disponibili sul sito sono sempre acquistabili nonostante mi sia stato comunicata la mancanza. Il rimborso avviene sempre settimane dopo. I tempi di consegna sono lunghissimi. quasi 10 giorni nonostante sia scritto sul sito 24/48 h. Essendo questa pratica ormai consueta ritengo che sia un'azione scorretta per avere liquidità con i pagamenti dei clienti. Questo iter di mancanza di materiale e tempistica lunga credo sia fatta di proposito. [enfasi aggiunta]"<sup>57</sup>.

71. Pertanto, le evidenze ispettive e le numerose segnalazioni agli atti attestano che Talea procede alla consegna parziale degli ordini non disponendo o ritardando il dovuto rimborso.

#### **L'annullamento unilaterale degli ordini dopo l'addebito del corrispettivo**

72. Altra condotta direttamente connessa all'indisponibilità dei prodotti risulta essere quella che si sostanzia nell'annullamento unilaterale degli ordini perfezionati e pagati dai consumatori.

<sup>54</sup> [Alla data dell'ispezione (6 marzo 2025)]

<sup>55</sup> [Alla data dell'ispezione (6 marzo 2025)]

<sup>56</sup> [Cfr. doc. 5 del fascicolo istruttorio.]

<sup>57</sup> [Cfr. doc.10 del fascicolo istruttorio. Al riguardo, rileva anche la segnalazione di cui al doc. 593 del fascicolo istruttorio in cui l'acquirente sottolinea: "ricevo il pacco con all'interno uno solo dei tre prodotti ordinati e pagati. Provo a contattarli ma al numero di telefono, non risponde nessuno, ho mandato una mail senza alcuna risposta." Circa le consegna parziali, si veda anche la segnalazione di cui al doc. 910 del fascicolo istruttorio.]

**73.** Le evidenze ricavate nel corso dell'accertamento ispettivo attestano che Talea, nel periodo gennaio 2024-marzo 2025, ha proceduto all'annullamento di 33.901 ordini effettuati attraverso il sito amicafarmacia.com e 81.762 inoltrati tramite il sito farmaè.it per un totale di 115.663 annullamenti totali.<sup>58</sup>

**74.** A tale proposito, il Professionista, nelle *Informazioni*<sup>59</sup>, ha dichiarato che *"da gennaio 2024 a febbraio 2025, a fronte di [2.500.000-3.000.000] ordini ricevuti, 130.093 sono quelli annullati unilateralmente da Talea Group per insufficienza di stock al momento della lavorazione dell'ordine."*

**75.** Come emerge dal profilo quantitativo degli annullamenti, Talea, si è avvalsa reiteratamente della facoltà di annullare unilateralmente l'ordine per asserita *"mancata disponibilità di un prodotto"* rispetto a merce presentata sui Siti come disponibile.

**76.** Al riguardo, appaiono significativi i numerosi casi di segnalazioni in cui viene lamentato l'annullamento degli ordini attraverso mail connotate da una motivazione standard: *"...per un errore di giacenza in magazzino l'ordine non è andato in allestimento per cui procederemo entro i prossimi 10 giorni al rimborso"*. Per esempio, un consumatore dichiara che: *"nel periodo novembre 2024 - febbraio 2025, per quattro volte, [...], dopo aver fatto il pagamento online con carta di credito e ricevuto la conferma dell'ordine effettuato, ho ricevuto una email da amicafarmacia (in effetti dall'indirizzo refunds@taleagroupspa.com) con la quale sono stato informato che diversi prodotti ordinati non erano disponibili e che mi sarebbe stato restituito l'importo pagato entro 10 giorni. Tuttavia, per nessuno dei quattro ordini ho ricevuto il rimborso."*<sup>60</sup>.

**77.** Si noti che, rispetto a tale comunicazione, numerosissimi consumatori eccepiscono che gli ordini annullati si riferivano a prodotti che continuavano a essere presentati come disponibili sul sito<sup>61</sup>.

**78.** Pertanto, sulla base delle evidenze istruttorie, risulta che centinaia di consumatori lamentano la condotta in ragione della quale il professionista procede all'annullamento unilaterale degli ordini, dopo aver incassato la somma pagata dal consumatore al momento dell'ordine.

**79.** Nelle *Informazioni*<sup>62</sup>, il Professionista ha dichiarato che nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2024 e il 5 marzo 2025, sono stati annullati dal cliente circa 3.247 ordini su *farmaè* e 8.743 ordini su *amicafarmacia*. Inoltre, secondo il Professionista, *"il numero di istanze legate a recesso e suo relativo rimborso, che dal nostro gestionale risultano essere 23.792 nel periodo in oggetto"*. Nonostante ciò, dalle risposte allegate dal Professionista alla richiesta di *Informazioni*, non sembra emergere piena evidenza del numero delle richieste di rimborso ricevute nel suddetto periodo e del relativo esito con specifica indicazione del numero di rimborsi effettivamente corrisposti.

**80.** Invece, con particolare riferimento ai tempi di esecuzione del rimborso, il Professionista riporta una tabella<sup>63</sup>, specificando che non si tratta di una media delle tempistiche di rimborso, ma la tempistica massima entro la quale la totalità degli ordini è stata rimborsata. Inoltre, le Condizioni generali di vendita di *Farmae* e *Amicafarmacia* specificano che *"il rimborso, equivalente all'importo del prodotto e alle spese di consegna originarie, viene ricevuto dal cliente entro 14 giorni dal momento della recessione del contratto di acquisto"*.

**81.** Tuttavia, dalla documentazione acquisita nel corso dell'accertamento ispettivo, i tempi di esecuzione dei rimborsi risultano notevolmente superiori rispetto ai quattordici giorni indicati sui Siti di Talea. Anzitutto viene in rilievo la tabella interna sul programma dei rimborsi relativo al mese di ottobre 2024, laddove emerge una tempistica per il rimborso del Professionista, superiore ai tempi supra indicati, sino ad arrivare a trenta giorni<sup>64</sup>.

**82.** Ancora più significativa è un'altra tabella interna, acquisita in ispezione, che riporta i dati relativi all'incidenza dei rimborsi sul totale degli ordini effettuati su tutte le piattaforme del gruppo Talea, pari a circa il 33%<sup>65</sup> degli stessi, tenendo in considerazione il mese di febbraio 2025, sino alla data dell'8 febbraio.

**83.** Dalla documentazione acquisita in sede di ispezione, tale condotta viene evidenziata anche sulla *chat* interna tra gli addetti; si rileva che *"trovo tantissime mail gestite ma non rimborsate dalle pratiche semmai segnalatemele"*<sup>66</sup>; oppure *chat* di *teams* interna, all'interno della quale *"ora praticamente siamo intorno ai 24 gg di media tra la prima comunicazione e l'effettivo rimborso"*<sup>67</sup>.

**84.** Sul fronte dei consumatori, sono pervenute numerose segnalazioni che vertono sul ritardato rimborso dei prodotti non consegnati dal professionista: per esempio, *"il Sito online FARMAÈ.IT dal 26/01/2025 mi deve ridare 51.20 euro. Avevo fatto un ordine il 26/01/2025 ma il 30/01/2025 mi è stato detto che non avevano più la merce in magazzino ma"*

<sup>58</sup> [Cfr. doc. 55.1.3 del fascicolo istruttorio.]

<sup>59</sup> [Cfr. par. 6 delle *Informazioni*.]

<sup>60</sup> [Cfr. doc. 32 del fascicolo istruttorio. ]

<sup>61</sup> [Cfr. tra i tanti, doc. 30 del fascicolo istruttorio. ]

<sup>62</sup> [Cfr. par. 7 delle *Informazioni*.]

<sup>63</sup> [Cfr. par. 8 delle *Informazioni*.]

<sup>64</sup> [Cfr. doc. 55.1.43 del fascicolo istruttorio.]

<sup>65</sup> [Cfr. doc. 55.1.44 del fascicolo istruttorio.]

<sup>66</sup> [Cfr. doc. 57.1.2 del fascicolo istruttorio.]

<sup>67</sup> [Cfr. doc. 57.1.4 del fascicolo istruttorio.]

che comunque mi sarebbe arrivato un rimborso entro 10 giorni. A oggi, 18/02/2025 NON MI È ANCORA ARRIVATO NESSUN RIMBORSO [...].<sup>68</sup>.

85. Ancora più di recente, un consumatore rappresenta che: "Nonostante mie continue diffide e reclami il prodotto non mi è stato mai spedito né tantomeno ho ricevuto il rimborso. Da comunicazione fattami dopo qualche giorno dall'acquisto, mi veniva riferito che il prodotto non era disponibile e che mi avrebbero rimborsato il costo nel giro di qualche giorno, al massimo 15 gg. Ebbene sono passati quasi 3 mesi e mio magrado ho dovuto pagare 2 rate da 22 euro"<sup>69</sup>. Un altro consumatore riferisce: "Ho fatto un acquisto in data 18/12/2024 su [www.amicafarmacia.com](http://www.amicafarmacia.com) e dopo aver pagato i prodotti ho ricevuto una loro mail che alcuni prodotti non erano disponibili e avrebbero rimborsato l'importo in 10 giorni, ma non ho ricevuto nulla e il sito web è sparito"<sup>70</sup>.

86. Pertanto, la documentazione agli atti e, in particolare, la quasi totalità delle segnalazioni ricevute evidenziano che il Professionista abbia ritardato il rimborso di quanto percepito a titolo di corrispettivo in presenza di annullamento unilaterale dell'ordine o di richiesta dei consumatori a seguito di mancata consegna.

87. Talea, con comunicazione del 12 giugno 2025, ha trasmesso 239 cartelle contenenti pratiche relative a rimborsi, molti dei quali sono risultati solo "parziali"<sup>71</sup>. Successivamente, il Professionista ha depositato "informazioni aggiuntive" e, rispetto ai rimborsi, ha rappresentato che "la totalità dei clienti che hanno depositato una segnalazione presso codesta Autorità sono stati rimborsati con la medesima modalità di pagamento che hanno utilizzato in fase di acquisto"<sup>72</sup>.

### **Omissione e inadeguata prestazione del servizio di assistenza post-vendita**

88. Secondo le Informazioni<sup>73</sup>, i canali di assistenza messi a disposizione dei consumatori da Talea sono differenti e possono variare durante l'anno per motivi tecnico - organizzativi. In generale, Talea offre tre servizi di assistenza *post-vendita*, con la quale fornisce riscontro a qualsiasi tipo di richiesta provenga dal consumatore: (i) *call center*, che viene direttamente preso in carica dall'operatore; (ii) *e-mail/form*, le quali vengono smistate da apposito *software*; (iii) richieste *social* e piattaforme alternative, attraverso personale appositamente dedicato.

89. Il Professionista indica nelle Informazioni rese che il *team di customer care* è costituito da oltre trenta persone, con un ulteriore inserimento in organico di altre nove persone a partire dal 19 marzo 2025 (cioè, dopo l'avvio della presente istruttoria), al fine di migliorare la qualità del servizio. Inoltre, secondo quanto riportato nelle Informazioni, Talea conferma l'avvenuta sospensione del centralino telefonico a partire dal mese di ottobre 2024, in particolare, secondo il Professionista: "l'elevato numero di contatti impediva il corretto supporto ai clienti tramite il canale telefonico e impediva di dare riscontro al 100% delle richieste da parte dei clienti. Questo ha garantito di garantire un miglior servizio al cliente tramite gli altri canali di contatto utilizzati dai clienti: email, form e social che sono gestibili più velocemente e sono più apprezzati dal cliente".

90. Pertanto, il Professionista conferma di aver proceduto alla **sospensione (blocco) del servizio telefonico di assistenza clienti, creando notevoli disagi per i consumatori**<sup>74</sup>; ne deriva che, in seguito all'aumento del volume delle chiamate collegato alle mancate consegne (totali o parziali), agli annullamenti e ai mancati rimborsi tempestivi e all'evidente sproporzione tra il loro numero ed il personale dedicato al *customer care* per gestire i reclami in tempi brevi, il Professionista, invece di potenziare il *call center* ha deciso di sospendere il servizio di assistenza telefonica, con la conseguenza che numerosi clienti non solo non ricevevano la consegna dei prodotti ordinati e i rimborsi spettanti ma non potevano neppure disporre dell'adeguato supporto da parte del *customer care*. D'altra parte, dal flusso delle segnalazioni ricevute, non risulta che il Professionista abbia adottato efficaci canali alternativi di assistenza clienti, come meglio indicato nei seguenti paragrafi<sup>75</sup>.

91. Rilevano, a tal proposito, alcuni documenti acquisiti nel corso dell'accertamento ispettivo che evidenziano una serie di **disservizi e carenze del customer care** e ne attestano altresì la **piena consapevolezza da parte del professionista** a partire dal mese di agosto 2024, come emerge da una comunicazione interna del settembre 2024: "il *customer care* sta ricevendo moltissime telefonate su ritardi spedizioni e rimborsi, i volumi sono molto superiori al numero di persone disponibili. [...], al fine di concentrare le persone sulle telefonate ai siti principali e rispondere così

<sup>68</sup> [Cfr. doc.33 del fascicolo istruttorio. A tale riguardo si vedano anche segnalazioni di cui ai docc. 8, 16, 25, 32, 71, 167, 177, 184 del fascicolo istruttorio.]

<sup>69</sup> [Cfr. doc. 169 del fascicolo istruttorio.]

<sup>70</sup> [Cfr. doc. 16 del fascicolo istruttorio. Si veda anche la segnalazione di cui al doc. 917 del fascicolo istruttorio. Del medesimo tenore anche le segnalazioni di cui ai docc 988 e 971 del fascicolo istruttorio.]

<sup>71</sup> [Cfr. doc. 686 del fascicolo istruttorio.]

<sup>72</sup> [Cfr. doc. 689 del fascicolo istruttorio. ]

<sup>73</sup> [Cfr. par. 10 delle Informazioni.]

<sup>74</sup> [A tale proposito si veda anche la segnalazione di cui al doc. 804 del fascicolo istruttorio.]

<sup>75</sup> [In merito all'impossibilità di contattare il professionista rileva la segnalazione di cui al doc. 736 del fascicolo istruttorio nella quale il denunciante evidenzia: "a oggi, nonostante molte mie mail anche pec tutte senza risposta non ho ricevuto ancora l'importo dovuto. La società non ha più un numero verde e neanche una chat sul sito. non ci sono altri contatti e alle email non rispondono. Come è possibile che una società quotata si comporti così con i clienti".]

al maggior numero possibile di clienti, procederemo con le seguenti azioni: - rimuovere il canale telefonico dai seguenti siti: Beautyè, VitaminCenter, BestBody, FarmaHome, Mood, Sanort, FarmaEurope - rimuovere la chat da Farmaè, AmicaF<sup>76</sup>

**92.** Durante la sospensione dell'attività del *call center*, l'unica forma di interazione vocale di Talea con i consumatori è rappresentata da un sistema vocale automatizzato, che riproduce il seguente messaggio: *"Gentile Cliente, A causa dell'elevato volume di ordini e di richieste di assistenza che stiamo ricevendo, per migliorare la qualità e la rapidità del nostro servizio abbiamo deciso di potenziare i nostri canali di contatto digitali. Da oggi, il nostro Customer Care sarà disponibile esclusivamente tramite questa pagina di richiesta contatto (inserire link specifico per ogni piattaforma). Comprendiamo che questo cambiamento possa comportare delle piccole differenze nell'esperienza di assistenza, e ci impegniamo a rispondere alle sue esigenze nel più breve tempo possibile. Grazie per la comprensione e la fiducia. Team Customer Care"*<sup>77</sup>.

**93.** La carenza dell'assistenza post-vendita dal parte del Professionista risulta ulteriormente confermata dalla comunicazione interna dell'11 ottobre 2024<sup>78</sup>, acquisita nel corso dell'ispezione, tra la direttrice tecnica della farmacia fisica e il personale di Talea, laddove si rileva il costante aumento delle telefonate e delle visite dei clienti online presso la farmacia fisica, i quali lamentano l'insoddisfazione del servizio ricevuto, e *"in generale si lamentano perchè non ricevono assistenza sull'acquisto e quindi si rivolgono a noi identificandoci ancora come "responsabili" del mancato servizio"*.

**94.** Peraltro, la citata comunicazione interna conferma l'invio della mail a un numero ingente di clienti insoddisfatti del servizio ricevuto: *"anzi io manderei già la mail a tutti quelli che andranno a rimborso questa settimana circa 10.000 clienti più o meno, almeno questi li rassicuriamo e sbollentiamo il tutto"* e *"sono state mandate 6,6K email circa per ordini di Amica e Farmaè di ordini fatti il 20 e 21 gennaio per avvisarli che rimborso sarà fatto entro la settimana"*.

**95.** Circa l'inadeguatezza dell'assistenza post-vendita, un consumatore – tra i tantissimi - rappresenta che *"il mio ordine non risulta ancora processato dopo più di dieci giorni e dopo ben tre email non ho avuto alcuna risposta. La curiosità è che se si chiama il numero verde ti avverte che esso è stato disattivato con servizio clienti sono online per maggiore efficienza!"*<sup>79</sup>.

**96.** Pertanto, la documentazione raccolta nel corso dell'accertamento ispettivo e le numerose segnalazioni ricevute attestano che Talea non ha erogato un adeguato servizio di assistenza ai clienti che avevano la necessità di chiedere informazioni e proporre reclamo circa la mancata e/o ritardata consegna dei prodotti ordinati e pagati e, successivamente, a proposito del mancato tempestivo rimborso di quanto non consegnato e del significativo numero di ordini annullati dalla Società.

#### IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

**97.** In data 26 marzo 2025, il Professionista ha trasmesso le Informazioni, successivamente integrate in data 7 aprile 2025. Inoltre, in data 15 maggio 2025, i rappresentanti di Talea sono stati sentiti in audizione.

**98.** La Società ha evidenziato la presenza di problemi di natura finanziaria emersi nell'ultimo anno avrebbe determinato l'inizio di una procedura negoziata presso il Tribunale di Firenze *"volta a creare le condizioni di proseguire la propria attività in maniera ottimale anche rispetto agli obblighi contrattuali che la legano ai fornitori e ai consumatori"*. Inoltre, Talea avrebbe iniziato una serie di istruttorie con istituti di credito al fine di attivare nuovi finanziamenti. La nuova liquidità sarebbe utilizzata al fine di migliorare ulteriormente il livello di servizio nei confronti dei consumatori.

**99.** Il Professionista ha rappresentato di aver rimborsato tutti i consumatori che hanno trasmesso segnalazioni all'Autorità e si sarebbe impegnato a individuare soluzioni adeguate agli altri acquirenti in modo da ripristinare il *modus operandi* del passato. Con riferimento all'assetto informativo del sito e sul fronte del potenziamento del servizio clienti, Talea ha sottolineato che avrebbe destinato ulteriori risorse proprio al fine di gestire in maniera adeguata tutte le segnalazioni provenienti dai consumatori.

**100.** In aggiunta, il Professionista ha rilevato che la procedura negoziata sarebbe la base per tornare a garantire livelli di servizio adeguati ai consumatori dal momento che verrebbero ripristinati rapporti positivi con i fornitori e, conseguentemente, sarebbe possibile garantire l'assortimento dei prodotti e la rapida consegna degli stessi ai

---

<sup>76</sup> [Cfr. doc 56.1.22 fascicolo istruttorio. Sul punto si veda anche l'email interna del novembre 2024 (doc. 56.1.21 del fascicolo istruttorio), che conferma la volontà di rimuovere il servizio telefonico dai siti principali per l'inefficienza a gestire la mole ingenti di reclami proveniente dai consumatori: *"procederemo alla rimozione del canale telefonico anche dai siti principali Farmaè, AmicaF e DocPeter perché i volumi di contatto al personale di customer Care sono talmente alti da essere ingestibili anche perché molto spesso oggetto di insulti, minacce e forti lamentele da parte dei clienti a causa dei ritardi di spedizione, annullamento ordini e prodotti, ritardo nei rimborsi. Questo porta ad avere telefonate molto lunghe e molto complesse per le nostre persone di Customer Care che ne riducono naturalmente l'efficienza".]*

<sup>77</sup> [Cfr. doc. 56.1.21 del fascicolo istruttorio.]

<sup>78</sup> [Cfr. doc. 56.1.19 del fascicolo istruttorio.]

<sup>79</sup> [Cfr. doc. 17 del fascicolo istruttorio. In merito all'omissione o all'inadeguatezza del servizio post vendita si vedano le segnalazioni di cui ai docc. 37, 22, 72, 69, 84 del fascicolo istruttorio. Da ultimo, si veda la segnalazione di cui al doc. 991 del fascicolo istruttorio.]

consumatori che decidano di utilizzare i siti della società, oltre a mantenere i clienti mediante azioni quali il contatto diretto e l'erogazione di buoni sconto da utilizzare sui siti.

**101.** Più specificamente, Talea ha indicato in primo luogo che, con riguardo all'ipotesi contestata di omissione o fornitura di informazioni errate circa i tempi di effettiva consegna, avrebbe modificato la dicitura su entrambi i siti Farmae.it e Amicafarmacia.com relativa alle tempistiche di spedizione. Secondo quanto ha indicato dal Professionista sarebbe stato rimosso il riferimento alla spedizione entro 24/48 ore al fine di essere maggiormente coerenti con gli attuali tempi di spedizione, che mediamente si attesterebbero, ad avviso del Professionista, attorno alle 72 ore lavorative.

**102.** In secondo luogo, in relazione alle ipotesi di ritardo o mancata consegna dei prodotti, Talea ha dichiarato che essa avrebbe implementato un sistema che permetterebbe al cliente di visualizzare in tempo reale lo stato dell'ordine. A tale riguardo, secondo il Professionista, questo sistema consentirebbe al cliente di avere un tracciamento chiaro ed evidente anche sul processo di lavorazione di magazzino e sarebbe divenuto operativo a partire da giugno 2025 (circa quattro mesi dopo l'avvio del procedimento istruttorio). Con le informazioni aggiuntive, il Professionista ha indicato che il sistema che permetterebbe ai clienti di visualizzare in tempo reale l'ordine (c.d. GoLive) sarebbe stato rilasciato già a partire dai primi giorni di maggio 2025. Inoltre, sarebbe stato attivato un progetto che permetterebbe un monitoraggio accurato delle informazioni fornite da parte dei corrieri in termini di tempistiche di consegna, il cui rilascio sarebbe stato previsto entro la fine del mese di luglio 2025.

**103.** Sul versante dell'annullamento unilaterale degli ordini, Talea ha evidenziato di aver bonificato l'intero catalogo dei prodotti pubblicizzati sui Siti, con un sostanziale miglioramento della situazione a partire dalla fine del mese di giugno 2025 (circa quattro mesi dopo l'avvio del procedimento istruttorio). Ad avviso del Professionista, le tempistiche di rimborso sarebbero diminuite notevolmente, asserendo di gestirle entro massimo cinque giorni dalla richiesta del cliente.

**104.** Il Professionista ha dichiarato di aver aumentato il numero di risorse dedicate al servizio clienti al fine di poter rispondere in modo adeguato e coerente con le norme a tutela del consumatore, anche attraverso l'ausilio di sistemi di intelligenza artificiale per migliorare la gestione delle richieste dei clienti. Secondo quanto riportato dal Professionista nelle informazioni aggiuntive, tale miglioramento sarebbe già stato realizzato dall'inizio del mese di maggio e sarebbe stata attivata una prima versione operativa del sistema di intelligenza artificiale, che avrebbe consentito di smistare automaticamente le richieste dei clienti grazie a un *set* di comunicazioni standardizzate, generate in funzione delle richieste ricevute. Ad avviso del Professionista, tale sistema consentirebbe di coprire il 100% delle email indirizzate al *Customer Care* e sarebbe divenuto pienamente operativo a partire dal mese di luglio 2025.

## **V. CONTRODEDUZIONI DEL PROFESSIONISTA ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI**

**105.** Con comunicazione del 16 settembre 2025, Talea ha depositato la propria memoria difensiva volta a confutare quanto evidenziato attraverso la comunicazione degli addebiti.

**106.** Il Professionista ha affermato preliminarmente che non avrebbe posto in essere la pratica commerciale contestata nei termini ricostruiti dall'Autorità *"con riferimento alla gravità e alla durata"*. Inoltre, ha asserito che le condotte contestate non dovrebbero essere considerate aggressive dal momento che nessuna coercizione sarebbe stata posta in essere da parte della Società.

**107.** Talea ha richiamato l'attenzione sulla circostanza che avrebbe posto in essere un *"comportamento collaborativo"* che si sarebbe manifestato attraverso i rimborsi effettuati a *"tutti clienti che hanno lamentato un disservizio da parte della stessa in merito alla consegna dei prodotti e della bonifica del catalogo prodotti"*.

**108.** A tale proposito, la Società ha precisato che la totalità dei segnalanti elencati nell'indice fornito a Talea in sede di notifica della Comunicazione Addebiti sarebbero stati rimborsati con la medesima modalità di pagamento che hanno utilizzato in fase di acquisto per un totale di 32.372,00 €.

**109.** Secondo Talea, i dati depositati evidenzerebbero che *"la percentuale di segnalazioni pervenute all'Antitrust"* rappresenterebbe circa lo 0,06% degli ordini gestiti dalla Società nel periodo 1/9/24-30/6/25 (1.430.504 ordini a fronte di 873 segnalazioni).

**110.** A detta del Professionista, tali circostanze evidenzerebbero l'erroneità della ricostruzione effettuata dall'Autorità anche per quello che concerne la durata della pratica dal momento che le segnalazioni depositate nello scorso mese di luglio riguarderebbero *"ordini effettuati al massimo al mese di maggio 2025."* Pertanto, *"senza voler negare le segnalazioni avvenute"*, la parte eccepisce che la pratica risulterebbe essere cessata prima di quanto dichiarato dall'Autorità.

**111.** Per quanto concerne la *"bonifica"* del catalogo rispetto ai prodotti non disponibili, la Società ha rappresentato che, nel corso del 2025 avrebbe subito il blocco senza preavviso degli approvvigionamenti di merce da parte di alcuni fornitori e pertanto sarebbe *"prontamente intervenuta"* con una continua bonifica del catalogo. Sarebbero stati anche rimossi dal catalogo anche quei prodotti responsabili di casistiche di *out of stock* al fine di rendere il cliente informato in modo chiaro dell'effettiva disponibilità dei prodotti offerti. A riprova di quanto effettuato, Talea allega un grafico dal quale emerge l'andamento del fatturato giornaliero con evidenza del calo importante in concomitanza con tali azioni.

**112.** Pertanto, la Società conclude che le criticità evidenziate in merito alla disponibilità dei prodotti sarebbero state superate e quindi la ricostruzione effettuata dall'Autorità non corrisponderebbe alla situazione attuale in cui Talea opera.

**113.** Per quanto concerne l'assistenza post-vendita, Talea rappresenta di aver recentemente dotato il proprio Servizio Clienti di *"una piattaforma progettata per garantire semplicità, rapidità e una gestione più efficace delle richieste dei clienti"*.

**114.** Secondo il Professionista, il sensibile miglioramento del *customer care* sarebbe attestato dal fatto che il 24% delle segnalazioni verrebbero gestite entro un'ora, il 26% entro 8 ore, il 20% entro 24 ore e l'8% entro le 24 ore. Talea evidenzia anche che il 21 % dei reclami non riceve risposta.

**115.** Alla luce di questa implementazione, la Società ritiene che la prospettazione effettuata dall'Autorità non corrisponderebbe alla situazione attuale.

**116.** Quanto alle criticità legate ai tempi di consegna, Talea ha rappresentato di aver ulteriormente modificato i termini e condizioni che concernono tale profilo. È stato precisato che *"i prodotti acquistati verranno consegnati nel più breve tempo possibile ed, in ogni caso, nel rispetto del termine di 30 giorni dalla data di conclusione del contratto previsto dall'articolo 61 del Codice del consumo"*.

**117.** In ordine alla durata della pratica, il Professionista ribadisce che questa sarebbe stata interrotta nel mese di maggio 2025 e non sarebbe più proseguita contrariamente a quanto si legge nella contestazione degli addebiti.

**118.** Per quanto concerne la gravità delle condotte, la Società ritiene che la pratica non possa essere configurata come gravemente scorretta poiché non ritiene possa ipotizzarsi un indebito sfruttamento dello stato di debolezza dei consumatori nelle vendite online dal momento che i prodotti offerti da Talea si caratterizzerebbero come prodotti da banco e come tali non rivestirebbero un carattere di urgenza tale da poter porre il consumatore in una posizione di debolezza.

**119.** Con riferimento alla condizione economica della Società, questa evidenzia di aver depositato presso la Camera di Commercio della Toscana Nord Est un'istanza di nomina di un esperto per una composizione negoziata della crisi in data 26 maggio 2025. Successivamente, in data 30 maggio 2025, la Camera di Commercio avrebbe comunicato di aver provveduto a iscrivere nel registro delle imprese l'istanza di applicazione delle misure protettive. In data 31 maggio 2025, è stato depositato presso il Tribunale di Firenze - Sezione Imprese il ricorso per la conferma delle misure protettive con richiesta di applicazione di misure cautelari. Solamente in data 1° agosto 2025 il Tribunale di Firenze ha emesso Ordinanza con la quale ha confermato le misure protettive a Talea.

**120.** L'attesa di oltre due mesi avrebbe creato un danno a Talea in quanto le aziende produttrici non avrebbero rifornito le merci stesse temendo che, se la Società non avesse ottenuto le misure protettive i procedimenti esecutivi in corso, sospesi in forza delle misure protettive provvisoriamente concesse, avrebbero ripreso il proprio *iter* e Talea non avrebbe potuto onorare i propri impegni.

**121.** Secondo la Parte, l'apertura della Composizione negoziata della crisi permetterà a Talea di superare il contingente momento di crisi finanziaria che emerge dal raffronto tra i dati di fatturato del 2024 e i dati di fatturato del primo semestre 2025 (e ancor più il dettaglio del secondo trimestre 2025 raffrontato con il secondo trimestre 2024), da cui si evince *"la drastica perdita di fatturato con conseguente mutata situazione economica dell'azienda. La diminuzione di fatturato è stata pari al 68% in meno rispetto all'anno precedente"*.

**122.** La Società conclude affermando che *"il rischio per Talea è di non essere in grado di far fronte ai propri impegni e essere sottoposta a una procedura di liquidazione giudiziale. Tale procedura, tra le varie problematiche, comporterebbe anche l'interruzione dei rapporti di lavoro subordinato dei dipendenti di Talea: la Società al momento ha in forza oltre 150 dipendenti"*.

## **VI. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**123.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite i Siti del Professionista, in data 29 settembre 2025 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

**124.** Con delibera n. 247/25/CONS del 16 ottobre 2025 pervenuta in data 29 ottobre 2025, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

**125.** In particolare, la suddetta Autorità, considerato che *"con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalle Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate"* e che *"nel caso di specie Internet sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto il parere a questa Autorità"*.

## VII. VALUTAZIONI

### VII.1. Premessa

**126.** Il presente provvedimento concerne la scorrettezza dei comportamenti posti in essere da Talea nell'ambito dell'attività di vendita *online* effettuata attraverso i propri siti *web farmae.it* e *amicafarmacia.com*. Le condotte sopra descritte appaiono integrare una pratica commerciale che risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, con specifico riguardo ai seguenti profili illeciti che ineriscono alle varie fasi del rapporto di consumo e che consistono: (i) nella fornitura di informazioni non veritiere circa l'effettiva disponibilità dei prodotti presenti sui Siti; (ii) nella fornitura di informazioni errate circa i tempi effettivi di consegna della merce; (iii) nella mancata o ritardata consegna dei prodotti ordinati online e pagati dai consumatori; (iv) nell'annullamento unilaterale degli ordini dopo l'addebito del corrispettivo e (v) nell'omissione e nell'inadeguata prestazione del servizio di assistenza *post vendita*. Le richiamate condotte sono state portate all'attenzione dell'Autorità dalle oltre mille segnalazioni depositate dai consumatori e dalle loro Associazioni il cui flusso non risulta ancora interrotto alla data di adozione del presente Provvedimento. A tale proposito, risulta essere priva di pregio l'eccezione sollevata dal Professionista secondo la quale le segnalazioni ricevute rappresenterebbero lo 0,06% degli ordini processati. Si deve infatti evidenziare che il rilievo quantitativo delle segnalazioni dei consumatori costituisce un mero indice di una pratica che ha coinvolto un numero molto superiore di acquirenti rispetto a quelli che si sono rivolti all'Autorità. Peraltro, le consegne parziali (353.290) e gli annullamenti degli ordini (130.093) attestano una maggiore estensione della pratica rispetto a quello che la Società, con tale richiamo, vorrebbe far ritenere.

**127.** Ciò, senza contare la natura di "illecito di pericolo" delle pratiche commerciali scorrette, *"con la conseguenza che deve essere effettuato un giudizio pronostico 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"*<sup>80</sup>.

**128.** La pratica commerciale scorretta posta in essere da Talea, caratterizzata da un insieme di complesse e articolate condotte legate da un nesso di consequenzialità, risulta strutturalmente unitaria dal momento dell'offerta ingannevole di prodotti sui siti *Internet* del Professionista fino alla mancata prestazione dell'assistenza *post-vendita*. Nello specifico, si tratta di un complesso di condotte contrarie alla diligenza professionale e idonee a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche dei prodotti venduti *online* nonché in grado di limitare considerevolmente la loro libertà di scelta in relazione al prodotto, inducendoli pertanto ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento di un bene che non avrebbero altrimenti preso. Inoltre le condotte poste in essere dal Professionista appaiono ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti, il diritto di ricevere un'adeguata assistenza *post vendita*, di risolvere il contratto e ottenere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge.

**129.** L'accertamento di tale complessa e articolata pratica commerciale, muovendo dalle numerose segnalazioni agli atti, si basa sulle amplissime risultanze ispettive e sulle ulteriori informazioni istruttorie raccolte nel corso del procedimento. Tale pratica commerciale, inoltre, da un punto di vista fattuale, è stata sostanzialmente ammessa dal Professionista che, da ultimo nelle controdeduzioni finali, si è sostanzialmente limitato a riportare difficoltà finanziarie e ad affermare una minor durata delle condotte a essa contestate.

**130.** Le modalità di prospettazione delle offerte commerciali da parte di Talea hanno ingenerato nei consumatori aspettative non coerenti con le difficoltà operative della Società, risultando pertanto sicuramente scorrette. È il caso di ricordare che in base alle norme sulle pratiche commerciali scorrette 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 informazioni utili ad assumere la decisione di natura commerciale<sup>81</sup>. Ciò tanto più se si considera che l'istruttoria in esame riguarda il settore dell'e-commerce e che in tale contesto, connotato dalla spersonalizzazione del rapporto d'acquisto e dalla posizione di inevitabile asimmetria informativa in cui versa il consumatore rispetto al professionista, sussiste la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni commerciali, 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, poi, alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

---

<sup>80</sup> [Cfr. Consiglio di Stato, Sez. VI, sentenza n. 1953/2023. In Consiglio di Stato, Sez. VI, sentenza n. 7852 del 10 dicembre 2020, , viene altresì precisato che "Le norme a tutela del consumo delineano una fattispecie di «pericolo», essendo preordinate a prevenire le possibili distorsioni delle iniziative commerciali nella fase pubblicitaria, prodromica a quella negoziale, sicché non è richiesto all'Autorità di dare contezza del maturarsi di un pregiudizio economico per i consumatori, essendo sufficiente la potenziale lesione della loro libera determinazione; inoltre, con specifico riferimento al punto dedotto, la stessa giurisprudenza europea ha evidenziato come una pratica commerciale ingannevole e aggressive è tale anche quando non è reiterata e riguarda un singolo consumatore. In proposito, non è necessario, per garantire l'applicazione della direttiva n. 2005/29 sulle pratiche commerciali sleali delle imprese nei confronti dei consumatori, verificare la contrarietà alle regole di diligenza professionale, la presenza dell'intenzionalità o di un danno elevato". E ciò anche laddove la condotta del professionista abbia interessato, in ipotesi, pochi consumatori, il che evidentemente non è nel caso di specie (cfr., ex multis, Consiglio di Stato, , sentenza n. 8614 del 7 ottobre 2022; Consiglio di Stato, VI, sentenza n. 1428 del 27 febbraio 2020.; Consiglio di Stato, sentenza n. 1751 del 12 marzo 2020; Consiglio di Stato, sentenza n. 8227 del 2 dicembre 2019, e Corte di Giustizia dell'Unione europea sentenza del 6 aprile 2015, causa C-388/13).]

<sup>81</sup> [Il c.d. aggancio, sul quale si veda Consiglio di Stato, Sez. VI, sentenza n. 3925 18 maggio 2022.]

**131.** In concreto, il Professionista, in contrasto con il dovere di diligenza professionale su di esso gravante ai sensi del Codice del consumo, ha pubblicato offerte non veritiere/attendibili e ha omesso di avvertire in modo adeguato i consumatori della circostanza di non essere in grado di garantire la disponibilità dei prodotti, i tempi di consegna indicati nonché alcuni tra i principali diritti dei consumatori, impedendo loro di effettuare una scelta consapevole e informata.

**132.** Successivamente al perfezionamento del contratto, Talea ha ostacolato il diritto dei consumatori di ottenere la consegna del bene, di ricevere un adeguato servizio di assistenza *post* vendita, anche sospendendo temporaneamente il canale telefonico, nonché di recedere dal contratto e ricevere tempestivamente i rimborsi a essi spettanti secondo le modalità e i tempi stabiliti dalla legge, pregiudicando altresì la possibilità di rivolgersi ad altri fornitori per soddisfare esigenze di natura sanitaria.

**133.** Pertanto, risulta che Talea, in un contesto di notevole crescita delle transazioni *online* e di significativo incremento dei profitti da esse derivanti, ha posto in essere condotte gravemente scorrette sotto il profilo informativo e prestazionale, in quanto idonee a ingannare i consumatori su alcune caratteristiche principali dei prodotti offerti *online*, inclusi i tempi di consegna, nonché a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori, mediante indebito condizionamento, inducendoli così ad assumere una decisione di natura commerciale, quale l'acquisto a distanza e il pagamento del prodotto, che non avrebbero altrimenti preso.

#### **Informazioni non veritiere circa l'effettiva disponibilità dei prodotti presenti sui siti**

**134.** Le risultanze istruttorie confermano che Talea, nell'ambito delle offerte pubblicate sui propri siti *web* e, dunque, nella fase precedente la scelta d'acquisto *online* dei consumatori, ha fornito informazioni che nella realtà si sono rivelate non attendibili - anche a causa del ricorrente disallineamento delle giacenze - e, dunque decettive, e ha omesso consapevolmente informazioni rilevanti in merito all'effettiva disponibilità dei prodotti<sup>82</sup>.

**135.** In particolare, sui *Siti* del Professionista erano offerti in vendita e presentati come disponibili anche prodotti che nella realtà non risultavano fisicamente presenti nei magazzini della Società, né era fornita alcuna informazione ai consumatori circa il fatto che, in alcuni casi, i prodotti dovessero essere ordinati presso fornitori terzi/grossisti (avendo Talea perso, a causa delle sue difficoltà finanziarie, la possibilità di approvvigionarsi direttamente "*dalle principali industrie di settore*"<sup>83</sup>).

**136.** La preventiva informazione circa il fatto di vendere prodotti che in realtà non sono fisicamente presenti nei magazzini centrali o nei negozi partner assume un'evidente rilevanza a prescindere dallo specifico contesto di riferimento e da una stima dei tempi di consegna che tenga conto di tale circostanza. Il consumatore deve, infatti, essere in grado di sapere se il Professionista cui si rivolge, che rimane l'unico responsabile nei suoi confronti in relazione al corretto adempimento del contratto, ha effettivamente la materiale disponibilità dei prodotti che offre in vendita o se, diversamente, li deve recuperare da fornitori terzi che, a loro volta, potrebbero essere inadempienti.

**137.** La descritta condotta ingannevole appare poi particolarmente grave nella misura in cui, dalle evidenze agli atti, risulta che in numerose circostanze Talea abbia acquisito ordini *online* ben oltre l'effettiva disponibilità dei prodotti offerti in vendita, con la consapevolezza di non essere certa di poter dare esecuzione agli ordini dei consumatori, in evidente violazione dei principi generali di correttezza e di buona fede nel settore dell'*e-commerce*<sup>84</sup>.

**138.** A tale proposito, appare privo di pregio l'argomento sollevato dal Professionista in merito all'asserito decremento del fatturato conseguente alla "*bonifica del catalogo*" dai prodotti non disponibili. Tale circostanza, lungi dal costituire un elemento a favore della difesa del Professionista, fornisce al contrario una evidenza della sistematica violazione del dovere di fornire informazioni attendibili e veritiere circa l'effettiva disponibilità della merce commercializzata sui *Siti*. Pertanto, la correlazione diretta tra l'eliminazione "*dal catalogo*" dei prodotti non disponibili e la flessione dei ricavi di Talea dimostra inequivocabilmente che una parte sostanziale e non episodica delle entrate aziendali era stata in precedenza generata dalla commercializzazione *online* di beni, in realtà, non in giacenza o non pronti per la consegna.

**139.** A ciò si aggiunga che, come dianzi indicato, tramite la vendita *online* di prodotti non disponibili, Talea si era procurata una liquidità operativa immediata ("*cassa giornaliera*"). Rilevano, in proposito, le dichiarazioni rese dal Direttore Operations<sup>85</sup>, che hanno confermato in modo esplicito la prassi aziendale, certamente gravemente scorretta, di offrire e vendere prodotti non immediatamente disponibili sui propri siti.

#### **Informazioni errate circa i tempi effettivi di consegna**

**140.** Le indicazioni fornite da Talea sui tempi di consegna a domicilio dei prodotti venduti *online* si sono rivelate, anche sulla base delle evidenze istruttorie relative ai documenti raccolti nel corso dell'accertamento ispettivo<sup>86</sup>, alle segnalazioni dei consumatori<sup>87</sup> e alle *Informazioni* fornite dallo stesso Professionista<sup>88</sup>, imprecise e inattendibili.<sup>89</sup>

---

<sup>82</sup> [Le risultanze istruttorie relative alla condotta in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 34-52, parte III, del presente provvedimento.]

<sup>83</sup> [Cfr. doc. 55.1.2 del fascicolo istruttorio.]

<sup>84</sup> [Si vedano, tra gli altri, i docc. 12, 23, 57.1.1, 57.1.61 e 177 del fascicolo istruttorio.]

<sup>85</sup> [Cfr. doc. 57.1.86 del fascicolo istruttorio.]

<sup>86</sup> [Si veda, al riguardo, il documento n.55.1.2 del fascicolo istruttorio.]

**141.** In merito alle ipotesi di ritardo nelle consegne, oltre alle evidenze ispettive e alle segnalazioni trasmesse dai consumatori, rilevano i dati forniti dallo stesso Professionista, dai quali si evince chiaramente il costante mancato rispetto dei tempi di consegna previsti dalle condizioni generali di vendita. A tale proposito, appare significativo che Talea stessa ha evidenziato che i tempi medi di evasione dell'ordine, in un periodo compreso tra il 1° gennaio 2024 e il 5 marzo 2025, sono mediamente di circa **62,83 ore** su un totale di [2.000.000-2.500.000]ordini<sup>90</sup>.

**142.** L'informazione relativa alla tempistica di consegna dei prodotti acquistati *online* costituisce un elemento di sicuro rilievo per la scelta commerciale dei consumatori, che peraltro assume una valenza rafforzata dalla circostanza che il Professionista commercializza prodotti sanitari e destinati al benessere della persona.

**143.** A tale proposito si deve evidenziare che il rispetto del dovere di diligenza professionale impone a un primario operatore della grande distribuzione organizzata e dell'*e-commerce*, quale Talea che gestisce ogni anno milioni di ordini, di dotarsi di sistemi informativi e procedure in grado di garantire il controllo delle varie fasi di espletamento della propria attività, tra cui in primo luogo la consegna dei beni acquistati *online* dai consumatori, che rappresenta la loro principale obbligazione, al fine di prevenire e/o individuare eventuali disservizi e garantire il rispetto di tutti i diritti dei consumatori tra i quali il recesso e il rimborso.

**144.** L'ingannevolezza delle informazioni fornite sui siti *web* in merito ai tempi di consegna, tanto sotto il profilo della decettività quanto sotto il profilo dell'omissione, 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 i prodotti venduti *online* dal Professionista sulla base dell'aspettativa di tempi di consegna rapidi o, comunque, facendo affidamento sul rispetto dei tempi prospettati.

#### ***La mancata o ritardata consegna e l'annullamento degli ordini***

**145.** Appaiono parimenti scorrette e direttamente collegate alla commercializzazione di prodotti non disponibili l'insieme delle condotte poste in essere dal Professionista e riconducibili ai numerosissimi casi di annullamento degli ordini, alla mancata, parziale o ritardata consegna dei prodotti ordinati *online* e regolarmente pagati dai consumatori che non hanno avuto, loro malgrado, la possibilità di fruirne, o di fruirne in tempi congrui<sup>91</sup>. Con specifico riguardo alle fattispecie di mancata consegna, pur non disponendo del dato relativo alle mancate consegne totali rileva che, nel periodo gennaio 2024-marzo 2025, il Professionista ha effettuato un totale di **353.290** consegne parziali relative a transazioni per cui i consumatori avevano pagato anticipatamente l'importo dell'intero ordine. Inoltre, secondo quanto dichiarato dal Professionista nelle *Informazioni "da gennaio 2024 a febbraio 2025, a fronte di [2.500.000-3.000.000] ordini ricevuti, 130.093 sono quelli annullati unilateralmente da Talea Group per insufficienza di stock al momento della lavorazione dell'ordine."*<sup>92</sup>.

**146.** Tali condotte di mancata/ritardata consegna ai consumatori dei prodotti venduti *online* nonché di annullamento unilaterale degli ordini dopo il pagamento del corrispettivo, risultano connotate da profili di aggressività nella misura in cui i consumatori, nonostante l'avvenuto pagamento del prezzo, sono privati, loro malgrado, della possibilità di fruire, o di fruire in tempi congrui, dei beni acquistati *online*, subendo in tal modo un indebito condizionamento suscettibile di impedire loro di acquistare i medesimi prodotti presso altri operatori ovvero di impiegare per altri scopi le somme corrisposte al Professionista a titolo di corrispettivo e rimaste congelate.

**147.** Sulla base della documentazione acquisita agli atti risulta confermata anche la condotta scorretta posta in essere da Talea e consistente nell'ostacolo all'esercizio del diritto del rimborso tempestivo da parte dei consumatori a seguito di mancata/ritardata consegna dei prodotti e/o di annullamento unilaterale del contratto da parte del Professionista.

**148.** La documentazione istruttoria testimonia le significative difficoltà riscontrate dai consumatori nell'ottenere il rimborso dell'importo immediatamente acquisito dal professionista al momento dell'ordine a titolo di corrispettivo del bene acquistato *online*, a seguito della mancata consegna dello stesso oppure dell'annullamento del contratto da parte di Talea.

**149.** Le risultanze istruttorie hanno confermato che il Professionista ha posto in essere una condotta scorretta connotata da particolare gravità nella misura in cui risulta aver ostacolato di fatto il tempestivo e pieno esercizio dei principali diritti dei consumatori nell'ambito della vendita *online* dei propri prodotti. Né le descritte criticità riguardanti l'inadeguatezza dei sistemi informativi del Professionista e dei processi aziendali nonché della necessità di porre in essere reiterati interventi manuali possono costituire una causa di giustificazione delle condotte scorrette, essendo pienamente conosciute dalla Società e a essa imputabile.

---

<sup>87</sup> [Tra le tante, appaiono significative quelle di cui ai docc. 1, 13, 84 del fascicolo istruttorio.]

<sup>88</sup> [Cfr. par. 2 delle Informazioni.]

<sup>89</sup> [Le risultanze istruttorie relative alla condotta in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 53-63, parte III, del presente provvedimento.]

<sup>90</sup> [Cfr. docc. 57.1.43 e 57.1.139 del fascicolo istruttorio.]

<sup>91</sup> [Tra le moltissime, si vedano quelle di cui ai documenti docc. 57.1.11, 57.1.17, 57.1.18, 57.1.19 e 57.1.20 del fascicolo istruttorio.]

<sup>92</sup> [Le risultanze istruttorie relative alla condotta in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 64-87, parte III, del presente provvedimento.]

### **Omissione e inadeguata prestazione del servizio di assistenza post-vendita**

**150.** Per quanto concerne il servizio di assistenza post-vendita fornito da Talea dalle risultanze istruttorie è emerso come il Professionista non abbia gestito e soddisfatto un'elevata percentuale di richieste inoltrate dai consumatori. In particolare, una delle principali condotte poste in essere in danno dei consumatori riguarda l'impossibilità, o quanto meno l'estrema difficoltà, nel mettersi in contatto con il Professionista, attraverso i canali messi a disposizione non solo ai fini dell'eventuale esercizio dei diritti di recesso e di annullamento degli ordini ma anche per richiedere informazioni sulla consegna e ricevere assistenza in relazione ai propri acquisti *online*, nonché per proporre reclami e, più in generale, per ottenere il riconoscimento di alcuni tra i principali diritti garantiti dal Codice del consumo<sup>93</sup>.

**151.** Nello specifico, dalla copiosa documentazione ispettiva, è emerso che si è verificata una notevole e ingiustificata dilatazione dei tempi di attesa che i consumatori hanno dovuto sostenere per contattare il servizio di assistenza e avere informazioni sia tramite canale telefonico sia attraverso *e-mail* e *webform*. Tale contesto ha determinato significativi tassi di abbandono da parte dei consumatori, privando moltissimi clienti della possibilità di ottenere l'assistenza richiesta attraverso il canale telefonico<sup>94</sup>.

**152.** Inoltre, assume precipuo rilievo la decisione di sospendere il servizio di assistenza telefonica circoscrivendola a un sistema di mero risponditore vocale automatico. Tale *modus operandi* ha determinato una importante limitazione nell'accesso ai servizi di assistenza per la fascia di consumatori meno incline all'utilizzo degli strumenti informatici. Peraltro, non risulta che l'introduzione di un mero risponditore automatico abbia effettivamente offerto una valida alternativa alla modalità di contatto tradizionale.<sup>95</sup>

**153.** Il Professionista, pertanto, è venuto meno ai suoi obblighi di assistenza post-vendita, risultando in moltissimi casi irreperibile telefonicamente e costringendo i consumatori a ripetuti tentativi di contatto per ottenere una qualche forma di assistenza risultata prevalentemente non risolutiva. Non solo, tali gravi carenze si sono manifestate anche nelle ipotesi di contatto a mezzo *e-mail* o risponditore automatico con riferimento alle quali i consumatori hanno lamentato risposte standardizzate e inadeguate a fornire un puntuale riscontro alle specifiche lamentele e/o altre richieste di varia natura.

**154.** Peraltro, in ordine all'erogazione del servizio *post* vendita appare significativo che lo stesso Professionista ha affermato che, successivamente all'avvio dell'odierna istruttoria, il 21% dei reclami non riceve risposta.

### **VII.2. Conclusioni**

**155.** L'insieme delle condotte sopra illustrate e poste in essere da Talea integra dunque una pratica commerciale scorretta, sotto il profilo dell'ingannevolezza e dell'aggressività, in contrasto con gli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

**156.** La pratica, infatti, per un verso, è risultata idonea a incidere sensibilmente, sulla libertà di scelta dei consumatori in relazione ai prodotti offerti *online*, essendo stati indotti a effettuare gli acquisti sulla base di informazioni omissive e decettive sulla loro disponibilità e tempi di consegna; per altro verso, la pratica di non consegnare (in tutto o in parte) i prodotti o di consegnarli tardivamente ai consumatori, così come l'annullamento unilaterale del contratto da parte del Professionista, si caratterizza per profili di aggressività nella misura in cui i consumatori, nonostante l'avvenuto pagamento del prezzo, sono privati, loro malgrado, della possibilità di fruire, o di fruire in tempi congrui, dei beni acquistati *online*, subendo in tal modo un indebito condizionamento suscettibile di impedire loro di acquistare i medesimi prodotti presso altri operatori ovvero di impiegare per altri scopi le somme corrisposte al Professionista a titolo di corrispettivo. Rileva, sotto il profilo della gravità, la circostanza che le molteplici condotte si connotano per la consapevolezza da parte del Professionista di commercializzare prodotti non disponibili al fine di mantenere una continua liquidità ("*cassa giornaliera*") a cui sono seguiti rimborsi ritardati ai consumatori<sup>96</sup>.

**157.** In tale contesto, rilevano in termini di aggressività anche le condotte scorrette nella fase di esecuzione del contratto di acquisto e nell'attività di assistenza post-vendita, nella misura in cui dette condotte risultano suscettibili di condizionare indebitamente il comportamento dei consumatori, che si trovano in una posizione di marcata debolezza, anche in ragione delle asimmetrie informative proprie delle vendite *online*. I consumatori, infatti subiscono un indebito condizionamento per l'assenza di informazioni sullo stato della spedizione del prodotto acquistato *online*, per la sua mancata consegna nei termini dovuti, nonché per il ritardato rimborso del prezzo versato al momento dell'ordine.

---

<sup>93</sup> [Le risultanze istruttorie relative alla condotta in esame sono compiutamente descritte ai paragrafi 87-95, parte III, del presente provvedimento.]

<sup>94</sup> [A tale proposito si veda, tra le tante, la segnalazione di cui al doc. 804 del fascicolo istruttorio.]

<sup>95</sup> [Sul punto si veda anche l'email interna del Novembre 2024 (doc. 56.1.21 del fascicolo istruttorio), che conferma la volontà di rimuovere il servizio telefonico dai siti principali per l'inefficienza a gestire la mole ingenti di reclami proveniente dai consumatori: "procederemo alla rimozione del canale telefonico anche dai siti principali Farmaè, AmicaF e DocPeter perché i volumi di contatto al personale di customer Care sono talmente alti da essere ingestibili anche perché molto spesso oggetto di insulti, minacce e forti lamentele da parte dei clienti a causa dei ritardi di spedizione, annullamento ordini e prodotti, ritardo nei rimborsi. Questo porta ad avere telefonate molto lunghe e molto complesse per le nostre persone di Customer Care che ne riducono naturalmente l'efficienza"]

<sup>96</sup> [Cfr. punto 48 del presente provvedimento.]

## VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

**159.** 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.

**160.** Con riguardo alla gravità delle violazioni, si tiene conto nella fattispecie in esame dei seguenti elementi: *i)* la rilevante dimensione economica dell'operatore: Talea, nell'esercizio 2024, ha realizzato un fatturato di 127.224.730,00 n. 1751, con un Margine Operativo Lordo di 3.087.176,00 €; *iii)* l'appartenenza a un importante gruppo (Gruppo Talea) che si colloca al primo posto in Italia nel settore della vendita *online* di farmaci e parafarmaci; *iv)* lo sfruttamento della notorietà e della credibilità acquisita presso il pubblico; *v)* la pluralità dei profili di illiceità riscontrati per la pratica commerciale contestata e la specifica tipologia delle infrazioni, caratterizzate da un significativo grado di offensività anche considerando che si tratta di condotte che hanno per oggetto prodotti acquistati per soddisfare esigenze di natura sanitaria; *vi)* la specificità del settore dell'e-commerce, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online* e *vii)* l'ampia diffusione delle condotte illecite, in ragione delle informazioni veicolate a mezzo *internet* e delle modalità di vendita *online*, dotate della capacità di raggiungere rapidamente un numero elevatissimo di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale (come attestato dal relevantissimo numero di ordini *online* coinvolti nella pratica accertata).

**161.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la complessa e articolata pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di novembre 2023 e sia ancora in corso, nonostante le condotte poste in essere dal Professionista per attenuare gli effetti della pratica. Ciò è attestato dal flusso ininterrotto di segnalazioni relative alle condotte contestate, anche dopo la comunicazione degli addebiti contrariamente a quanto affermato da Talea circa l'interruzione della pratica al mese di maggio 2025.

**162.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Talea Group S.p.A. nella misura di 3.000.000,00 € (tre milioni di euro) in relazione alla pratica commerciale contestata.

**163.** Fermo quanto innanzi, meritano tuttavia positiva valutazione le azioni poste in essere da Professionista al fine di attenuare le conseguenze derivanti dalla pratica commerciale scorretta accertata.

Inoltre, nel caso di specie occorre tenere in considerazione la critica situazione economica del Professionista in ragione di due fattori concomitanti: il fatto che la società ha registrato una perdita d'esercizio nel 2024 ammontante a 3.082.734,00 €<sup>97</sup> e l'attivazione di una procedura per la composizione negoziata della crisi d'impresa, la cui ammissione e validità sono state confermate dal Tribunale di Firenze in data 1° agosto 2025<sup>98</sup>. La combinazione della rilevante perdita gestionale e l'intervento giurisdizionale in una procedura di crisi documentano una ridotta capacità contributiva e una vulnerabilità finanziaria del Professionista.

In considerazione di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo finale della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Talea Group S.p.A. nella misura di 2.000.000,00 € (due milioni di euro) in relazione alla pratica commerciale contestata.

RITENUTO, pertanto, alla luce anche del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame, posta in essere da Talea Group S.p.A., risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche dei prodotti venduto *online* nonché in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, inducendoli pertanto ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso 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 ricevere 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.

### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Talea Group S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

---

<sup>97</sup> [Cfr. integrazione alla memoria finale prot. 87009 del 20 ottobre 2025]

<sup>98</sup> [Fonte Camerale.]

- b) di irrogare alla società Talea Group S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.000.000,00 € (due milioni di euro);
- c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alla lettera a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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, lett. 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*