

PS12782 - FARMASAVE-MANCATA CONSEGNA

Provvedimento n. 31630

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 15 luglio 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie 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 26 novembre 2024 (prot. n. 104766) con cui è stato avviato il procedimento PS/12782 nei confronti della società Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C. S.n.c.;

VISTA la propria decisione del 4 giugno 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 considerazione della proroga per esigenze difensive richiesta da Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C. S.n.c. in data 27 maggio 2025 e dei conseguenti adempimenti procedurali previsti;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C. S.n.c. (P.I. 02048690974) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, è una società che opera nel settore del commercio al minuto e all'ingrosso e tramite *e-commerce* di prodotti sanitari, parafarmaci, articoli di parafarmacia e benessere della persona.

Nel 2023, la Società ha realizzato ricavi pari a circa [10-100]* milioni di euro¹.

2. L'Associazione Altroconsumo, in qualità di segnalante².

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne le condotte che Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C. S.n.c. (in seguito anche "Farmacia Internazionale", "Professionista", "Società" o "Farmasave") ha posto in essere nella fase di commercializzazione di farmaci e parafarmaci, venduti online a prezzi particolarmente convenienti attraverso il sito *web* <https://www.farmasave.it/> (anche Sito), a decorrere almeno dal mese di maggio 2023³.

4. Le pratiche illecite, oggetto del procedimento, riguardano:

- *sub a)* nella fase promozionale, l'ingannevolezza delle informazioni presenti sul Sito circa i tempi di consegna o spedizione dei prodotti;
- *sub b)* nella fase *post-vendita*, ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori tramite la carente/assente prestazione di un servizio di assistenza *post-vendita*, nonché la mancata restituzione in denaro degli importi dovuti a titolo di rimborso.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

5. Sulla base delle segnalazioni pervenute nel corso del 2024⁴ e delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo⁵, in data 26 novembre 2024, è stato avviato il procedimento istruttorio PS/12782 nei confronti della società Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C. S.n.c., volto a verificare la sussistenza delle condotte sopra

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

¹ [Cfr. doc. n. 126, allegato Bilancio Farmasave 2023.]

² [Cfr. docc. nn. 37 e 56.]

³ [Agli atti del fascicolo sono presenti le segnalazioni, pervenute direttamente dai consumatori (cfr. docc. nn. 1-17, 19-25, 27, 29-34, 36, 39-48, 50-55, 57-69) e quelle pervenute tramite l'Associazione Altroconsumo (cfr. docc. nn. 37, 56, 111 e 112), altra documentazione acquisita agli atti (cfr. doc. nn. 18, 70 e doc. n. 79 docc. nn. 2-6, 7-26, 27-44, 45-48, 49, 50-779, 815, 817-818, 820-829 e doc. n. 80 docc. nn. 3-5, 7-9, 10-512).]

⁴ [Cfr. docc. nn. 1-17, 19-25, 27, 29-34, 36, 39-48, 50-55, 57-69 e segnalazioni pervenute tramite l'Associazione Altroconsumo (docc. nn. 37 e 56).]

⁵ [Cfr. acquisizione documentazione agli atti del fascicolo (cfr. doc. nn. 18 e 70).]

descritte in possibile violazione degli articoli 20 comma 2, 21 comma 1 lettera b), 22 comma 1, 23 commi 1 lettere e) ed f) e 2, 24, 25 comma 1 lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo⁶.

6. In data 4 dicembre 2024, la comunicazione di avvio è stata notificata a Farmacia Internazionale ed è stata effettuata un'attività ispettiva presso la sede legale di Firenze e le sedi operative di Nola ed Ercolano⁷.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali in esame, è stata formulata una richiesta di informazioni, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 13, comma 1, del Regolamento.

8. Il Professionista ha effettuato accesso agli atti del procedimento in data 11 dicembre 2024, 9 gennaio 2025 e 23 maggio 2025⁸ e ha presentato una memoria difensiva, rispondendo contestualmente anche alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio del procedimento in data 23 gennaio 2025⁹, dopo aver ottenuto una proroga dei termini¹⁰.

9. In data 13 marzo 2025¹¹, è stato richiesto a Farmacia Internazionale di fornire chiarimenti in merito alla risposta alla richiesta di informazioni del 23 gennaio 2025. Il Professionista ha fornito un riscontro alla richiesta di chiarimenti in data 25 marzo 2025¹².

10. In data 31 marzo 2025¹³, è stata rigettata dall'Autorità la proposta di impegni presentata dal Professionista in data 17 gennaio 2025¹⁴.

11. In data 10 dicembre 2024 e 12 maggio 2025¹⁵, sono stati eseguiti rilievi d'ufficio sul Sito relativamente ai profili contestati a Farmacia Internazionale e acquisite agli atti del procedimento le relative schermate.

12. In data 7 e 14 aprile 2025¹⁶, l'Associazione Altroconsumo ha inviato integrazioni ai reclami depositati¹⁷.

13. In data 20 maggio 2025¹⁸ 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 ed è stato assegnato un termine di 20 giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio.

14. In data 27 maggio 2025¹⁹, il Professionista ha formulato istanza di proroga per la presentazione delle controdeduzioni, istanza accolta nella misura di ulteriori dieci giorni in data 4 giugno 2025²⁰.

15. Nella medesima data del 27 maggio 2025²¹, ai sensi di cui all'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo, è stata inoltrata richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, integrata in data 20 giugno 2025.²²

16. In data 20 giugno 2025, sono pervenute le controdeduzioni del Professionista alla contestazione degli addebiti²³.

17. In data 14 luglio 2025²⁴, è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

III.2. Le evidenze acquisite

18. Nel corso del procedimento istruttorio sono state acquisite evidenze che confermano le contestazioni oggetto di avvio istruttorio relative alle condotte poste in essere da Farmasave. Oltre alle segnalazioni pervenute successivamente alla comunicazione di avvio del procedimento²⁵, ulteriori elementi fattuali a supporto della

⁶ [Cfr. docc. nn. 79-81.]

⁷ [Cfr. docc. nn. 18-19.]

⁸ [Cfr. docc. nn. 88, 89, 96 e 120.]

⁹ [Cfr. doc. n. 99.]

¹⁰ [Cfr. docc. nn. 92 e 93.]

¹¹ [Cfr. doc. 106.]

¹² [Cfr. doc. n. 109.]

¹³ [Cfr. doc. n. 110.]

¹⁴ [Cfr. doc. n. 97.]

¹⁵ [Cfr. docc. nn. 86 e 116.]

¹⁶ [Cfr. docc. nn. 111 e 112.]

¹⁷ [Cfr. docc. nn. 37 e 56.]

¹⁸ [Cfr. docc. nn. 117 e 118.]

¹⁹ [Cfr. doc. n. 121.]

²⁰ [Cfr. docc. nn. 124 e 125.]

²¹ [Cfr. doc. n. 122.]

²² [Cfr. doc. n. 127.]

²³ [Cfr. doc. n. 126.]

²⁴ [Cfr. doc. n. 131.]

²⁵ [Cfr. docc. 74, 90, 94- 95, 100, 102-103, 105, 107, 111, 112, 113, 115.]

valutazione finale sono stati acquisiti attraverso l'attività ispettiva²⁶, i rilievi eseguiti d'ufficio sul *web*²⁷ e i documenti presentati all'Autorità dal Professionista²⁸.

19. Preliminarmente, occorre precisare che il consumatore può acquistare solo i prodotti presenti nel catalogo elettronico del Sito al momento dell'invio dell'ordine, la cui accettazione viene comunicata dal Professionista al consumatore attraverso un'email di conferma dell'ordine stesso contenente un rinvio a Termini e Condizioni, il numero d'ordine, i dati di spedizione e fatturazione, l'elenco dei prodotti ordinati con le loro caratteristiche essenziali e il prezzo complessivo, incluse eventuali spese di consegna²⁹.

a) Ingannevole informazione nella fase promozionale circa i tempi di consegna o spedizione dei prodotti

20. La pratica *sub a)* contestata a Farmasave consiste nella pubblicazione, sul Sito della Società, di informazioni non veritiere e fuorvianti circa i tempi per la spedizione e consegna di farmaci e parafarmaci. I prodotti sono offerti dal Professionista a prezzi fortemente scontati e indicati come rapidamente recapitabili, mentre in alcuni casi i consumatori hanno dovuto attendere tempi lunghi per mancanza della disponibilità dei prodotti in magazzino o per problematiche e/o inefficienze legate alla consegna da parte dei corrieri³⁰.

21. Il Professionista, in tal modo, attraverso l'indicazione della rapidità di spedizione/consegna invita il consumatore all'acquisto di prodotti a un determinato prezzo, estremamente conveniente, lasciando intendere di essere in grado di rispettare quanto affermato.

22. I problemi di gestione degli ordini verificatisi, in particolare, nel periodo di trasferimento del magazzino dalla sede di Ercolano a quella di Nola e, in alcuni casi, la mancata immediata disponibilità dei prodotti, associata alle eventuali inefficienze dei corrieri, a cui fa riferimento il Professionista e che saranno illustrati di seguito, hanno determinato ritardi nella spedizione e/o nella consegna dei prodotti, rendendo non veritiero quanto asserito dal Professionista sul Sito. Tali informazioni ambigue e fuorvianti sono risultate idonee a indurre in errore il consumatore medio, facendogli assumere una decisione commerciale che diversamente non prenderebbe.

1. La disponibilità dei prodotti

23. Per ciascun prodotto nella relativa scheda del catalogo online sul Sito il Professionista indica anche l'effettiva disponibilità.

24. Il Professionista ha dichiarato che il prodotto ordinato potrebbe non essere disponibile a causa di errori di aggiornamento delle informazioni fornite dalle aziende produttrici³¹ o per la vendita del prodotto a un altro cliente, prima della conferma dell'ordine, per la contemporanea presenza sul Sito di più utenti (cfr. articolo 3 dei Termini e Condizioni, nuova versione di gennaio 2025). Il Professionista, infatti, afferma che la disponibilità riportata nella scheda prodotto deve essere considerata come meramente indicativa³².

25. Farmasave sostiene che la disponibilità viene, in ogni caso, garantita da una doppia cosiddetta *supply chain*, ossia da [20-500] produttori (ad esempio, [omissis]) e da [1-50] grossisti ([omissis]) a cui approvvigionarsi³³.

26. La fornitura dal grossista si attiva solo nel caso in cui la giacenza dei prodotti acquistati direttamente dai produttori in magazzino è pari a zero. La scelta del grossista viene fatta in base al prezzo e alla disponibilità del prodotto, indicati nei listini che vengono condivisi in maniera automatizzata anche fino a dieci volte al giorno attraverso *software* gestionali³⁴.

27. Il Professionista riconosce che "può capitare che le schede prodotto [...] non risultino adeguatamente aggiornate" "o siano parziali o incomplete" "vista la mole dei prodotti pubblicati [...]"³⁵. Tali eventualità, seppur non frequenti, non sono prospettate al consumatore in prossimità dell'indicazione relativa alla sua "disponibilità" nella scheda prodotto (cfr. Fig. 1) ³⁶.

²⁶ [Cfr., in particolare, doc. n. 79, verbale ispettivo e allegati docc. nn. 2-6,7-26, 31, 37, 27-44, 45-48, 49, 50-779, 815, 816, 817-818, 819, 820-829, 865-866, 874; doc. n. 80, verbale ispettivo e allegati docc. nn. 1-2, 3-5, 7-9, 10-512, doc. n. 81, verbale ispettivo.]

²⁷ [Cfr. docc. nn. 86 e 116.]

²⁸ [Cfr. docc. nn. 97, 99 e 109.]

²⁹ [Cfr. doc. n. 99, p. 3.]

³⁰ [Cfr. docc. nn. 1-17, 18 (acquisizione agli atti), 19-25, 27, 29-34, 36, 39-48, 50-55, 57-69, 70 (acquisizione agli atti), 74, 86 (acquisizione agli atti), 90, 94- 95, 100, 102-103, 105, 107, 113, 116 (acquisizione agli atti) e segnalazioni pervenute tramite l'Associazione Altroconsumo (docc. nn. 37, 56, 111-112). Si vedano anche Doc. n. 79 docc. nn. 815, 817-818, 820-829 e doc. n. 80 docc. nn. 3-5, 7-9.]

³¹ [Cfr. docc. n. 99, pp. 4, 11 e n. 79, p. 5.]

³² [Cfr. doc. n. 126, p. 3.]

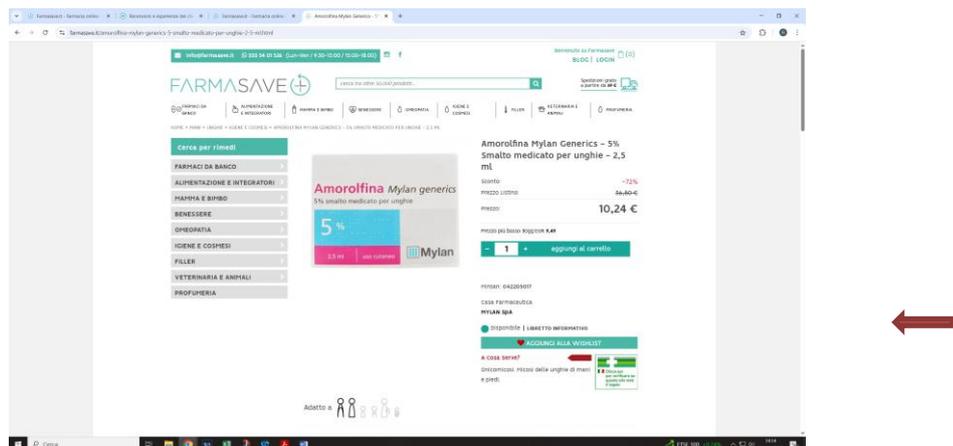
³³ [Cfr. doc. n. 99, p. 4-11.]

³⁴ [Cfr. doc. n. 99, p. 11.]

³⁵ [Cfr. doc. n. 79, p. 5.]

³⁶ [Cfr. doc. n. 116 all. 1.]

Fig. 1 Screenshot scheda prodotto (8 maggio 2025)



28. Nel caso in cui i prodotti, oggetto dell'ordine, non siano disponibili per cause indipendenti dalla volontà del Professionista, l'ordine, secondo quanto dichiarato da Farmasave, viene rettificato automaticamente con l'eliminazione del prodotto non disponibile ed il cliente riceve l'addebito rettificato oppure, nel caso in cui utilizzi sistemi prepagati, viene contattato per comunicare le coordinate bancarie necessarie al rimborso del prodotto non disponibile³⁷. "[...] *In passato [fino a luglio 2024] l'Ufficio acquisti informava il cliente dell'indisponibilità di un prodotto, offrendo un buono sconto [coupon] di pari importo spendibile su un futuro ordine da effettuare sul Sito della Società*". "Solo se il cliente non accettava il buono sconto gli veniva riconosciuto un rimborso in denaro entro un termine massimo di 5-6 giorni". "A partire da agosto 2024, previo avviso del cliente, si procede direttamente al rimborso monetario dell'importo versato, nel momento in cui la Società assume cognizione dell'indisponibilità del prodotto, a seguito del controllo da parte dell'Ufficio acquisti e/o del Call center della Società"³⁸.

29. In ogni caso, il consumatore solo successivamente all'acquisto, a pagamento già effettuato, viene a conoscenza della non disponibilità del prodotto attraverso l'e-mail di conferma dell'ordine. Nei casi di mancato invio del messaggio di conferma dell'ordine, il consumatore scopre la mancanza di uno o più prodotti soltanto alla consegna del pacco, dopo diversi giorni di attesa, trovandosi costretto ad acquistarlo/i rapidamente, anche a prezzi più elevati - specie, considerata la finalità sanitaria (farmaci e parafarmaci) dell'acquisto - oltre a dover richiedere e/o attendere il rimborso dell'importo versato da Farmasave, non sempre erogato automaticamente e/o rapidamente.

2. Le informazioni sulle spedizioni e consegne degli ordini

30. L'informazione sui tempi di spedizione e consegna ha una funzione rilevante nella scelta d'acquisto di un consumatore, in quanto lo induce legittimamente a ritenere che il prodotto prescelto possa essere ricevuto rapidamente. Sul Sito, il Professionista ha sempre fornito informazioni ambigue e non chiare, utilizzando in maniera confusoria i termini "spedizione" e "consegna", con tempistiche riportate che sarebbero solo "indicative" ("generalmente" compresi tra due e cinque giorni lavorativi o tra 12 e 96 ore), riservandosi, di fatto, un tempo massimo di consegna di 30 giorni, indicato chiaramente solo all'articolo 9 di Termini e Condizioni.

31. Inoltre, nel periodo novembre 2023-settembre 2024, l'installazione di un sistema di automazione del magazzino e il trasferimento della logistica dalla sede di Ercolano a quella di Nola³⁹ hanno reso estremamente difficile la gestione efficiente degli ordini e la garanzia di tempi rapidi di consegna. Ciò è avvenuto senza che i consumatori venissero minimamente informati in merito a tali disagi e criticità in cui sarebbero potuti incorrere in quella determinata fase.

32. Prima dell'avvio del presente procedimento secondo l'articolo 8 dei Termini e Condizioni presenti sul Sito, risultava che, in via ordinaria, "I tempi di consegna sono generalmente compresi tra 2 e 5 giorni lavorativi, a partire dalla ricezione dell'Ordine."⁴⁰, mentre nelle FAQ⁴¹ e nella sezione INFO Spedizioni⁴² del Sito la tempistica indicata di due - cinque giorni lavorativi riguardava, in realtà, l'evasione dell'ordine e non la consegna del prodotto.

³⁷ [Cfr. doc. n. 99, p. 12.]

³⁸ [Cfr. doc. n. 79, p. 5.]

³⁹ [Cfr. doc. n. 99, p. 3 e anche doc. n. 81, verbale ispettivo presso la sede di Nola della Società Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C. S.n.c. in data 4 dicembre 2024. A integrazione della soluzione Knapp, il Professionista ha attivato ulteriori servizi di automazione di supporto (ad esempio, il servizio con BD Rowa).]

⁴⁰ [Cfr. doc. n. 70. Si riporta l'articolo 8 dei Termini e Condizioni "In ogni caso, Farmasave si riserva la possibilità di consegnare i Prodotti ordinati entro il termine massimo di 30 giorni dalla mail di Conferma d'Ordine, salvo diversa e specifica indicazione comunicata sul Sito ovvero in caso di forza maggiore (sciopero, interruzione di vie stradali, ferroviarie o aeree, intemperie [...])."]

⁴¹ [Cfr. ibidem. Si riporta la FAQ del Sito "Quando riceverò l'ordine?" "Gentile cliente, come riportato nella sezione "Informazioni" all'interno del nostro sito, per l'evasione degli ordini i tempi previsti sono di 2-5 giorni lavorativi (sabato e domenica festivi). Per la

33. Successivamente all'avvio del procedimento, a partire da gennaio 2025, il Professionista ha modificato l'articolo (articolo 9) relativo ai "Tempi e modalità di consegna" di Termini e condizioni, indicando che "i tempi di spedizione sono generalmente compresi tra le 12 e le 96 ore lavorative a partire dalla mail di ricezione della conferma d'ordine"⁴³. Nelle FAQ relativamente alla domanda "Quando riceverò l'ordine?" ("per l'evasione degli ordini i tempi previsti sono da 12 a 96 ore lavorative (esclusi sabato e domenica festivi)")⁴⁴ e nella sezione INFO Spedizioni ("I tempi medi di evasione sono 2-5 giorni lavorativi, ma quelli di consegna possono variare per cause di forza maggiore come condizioni atmosferiche e scioperi")⁴⁵ del Sito permangono, però, come risulta evidente, differenze che non rendono chiara l'effettiva tempistica di spedizione e consegna.

34. Questione ancora più rilevante è l'assenza nelle FAQ e nella sezione INFO Spedizioni di un riferimento chiaro e immediato a quanto riportato nell'articolo 9 dei Termini e condizioni: "in ogni caso, Farmasave si riserva la possibilità di consegnare i Prodotti ordinati entro il termine massimo di 30 giorni dalla mail di Conferma d'Ordine" e che "I tempi di spedizione sono indicativi e nessuna responsabilità potrà essere imputata a Farmasave in caso di ritardo nell'evasione dell'Ordine o nella consegna dei Prodotti. Nessun termine per la spedizione ha carattere vincolante per Farmasave, con la conseguenza che quest'ultima non sarà in nessun caso responsabile di eventuali danni derivati al Cliente e/o al destinatario dei Prodotti dal ritardo della consegna"⁴⁶.

35. Dal momento che Farmasave si riserva, in realtà, un termine massimo di 30 giorni per la consegna dei prodotti, i tempi di spedizione specificati risultano meramente "indicativi" e non hanno carattere "vincolante". Il Professionista, in tal modo, declina ogni responsabilità per eventuali danni al cliente e per ritardi nella consegna.

b) Condotte scorrette nella fase post-vendita: carente/assente prestazione di un servizio di assistenza post-vendita nella gestione dei reclami e mancata restituzione in denaro delle somme da rimborsare

36. La pratica *sub b)* contestata a Farmasave consiste nelle seguenti condotte⁴⁷:

- la carente/assente prestazione di un servizio di assistenza post-vendita nella gestione dei reclami in una molteplicità di casi, tra cui, la ritardata/mancata o errata/incompleta/danneggiata consegna dei prodotti ordinati o l'esercizio del diritto di recesso;

- la mancata restituzione in denaro delle somme da rimborsare per prodotti non consegnati o per recesso/ripensamento, ma l'erogazione di un *coupon*/buono sconto da utilizzare su un successivo acquisto, senza offrire al consumatore la possibilità di scelta. Tra l'altro, il buono era utilizzabile solo sui prodotti venduti a prezzi di listino, mentre sul Sito del Professionista la quasi totalità dei prodotti viene venduta a prezzo scontato⁴⁸.

37. Tali condotte illecite sono state poste in essere a partire almeno da maggio 2023, come emerso dalla documentazione agli atti e dalle segnalazioni pervenute in Autorità dall'inizio del 2024, fino ad almeno il 20 giugno 2025, data della memoria conclusiva del Professionista⁴⁹.

3. *Le segnalazioni pervenute in Autorità e i reclami acquisiti durante l'attività ispettiva*

38. Nel periodo gennaio 2024-9 maggio 2025⁵⁰ sono pervenute oltre cinquanta segnalazioni da parte di consumatori, nonché numerose segnalazioni anche attraverso l'associazione di consumatori Altroconsumo nei mesi di luglio e settembre 2024 e nel mese di aprile 2025⁵¹.

spedizione usufruiamo di un servizio espresso che prevede la consegna in 24 ore lavorative dall'evasione dell'ordine. In ogni caso provvederemo a processare il Suo acquisto nel minor tempo possibile. Si prega di non inviare alcuna ulteriore richiesta in merito se il Suo ordine rientra nella finestra di evasione suddetta. Cordiali saluti, Farmasave.it".]

⁴² [Cfr. *ibidem*. Si riporta la sezione "Info e Spedizioni" del Sito "Farmasave spedisce a mezzo Corriere espresso, che offre da sempre un servizio veloce e garantito. I tempi medi di evasione sono 2-5 giorni lavorativi, ma quelli di consegna possono variare per cause di forza maggiore come condizioni atmosferiche e scioperi."]

⁴³ [Cfr. doc. n. 116. Si riporta l'articolo 9 dei Termini e Condizioni "Le consegne avvengono generalmente dal lunedì al venerdì, escluse le festività nazionali. I tempi di consegna sono variabili e dipendenti esclusivamente dal corriere. In ogni caso, Farmasave si riserva la possibilità di consegnare i Prodotti ordinati entro il termine massimo di 30 giorni dalla mail di Conferma d'Ordine."]

⁴⁴ [Cfr. doc. n. 116. Si riporta la FAQ del Sito "Quando riceverò l'ordine?" "Gentile cliente, come riportato nella sezione "Informazioni" all'interno del nostro sito, per l'evasione degli ordini i tempi previsti sono di 2-5 giorni lavorativi (sabato e domenica festivi). Per la spedizione usufruiamo di un servizio espresso che prevede la consegna in 24 ore lavorative dall'evasione dell'ordine. In ogni caso provvederemo a processare il Suo acquisto nel minor tempo possibile. Si prega di non inviare alcuna ulteriore richiesta in merito se il Suo ordine rientra nella finestra di evasione suddetta. Cordiali saluti, Farmasave.it".]

⁴⁵ [Cfr. *ibidem*.]

⁴⁶ [Cfr. doc. n. 116.]

⁴⁷ [Cfr. docc. nn. 1-17, 18 (acquisizione agli atti), 19-25, 27, 29-34, 36, 39-48, 50-55, 57-69, 70 (acquisizione agli atti), 74, 86 (acquisizione agli atti), 90, 94-95, 100, 102-103, 105, 107, 113, 116 (Acquisizione agli atti) e segnalazioni pervenute tramite l'Associazione Altroconsumo (docc. nn. 37, 56, 111 e 112). Si vedano anche doc. n. 79 docc. nn. 2-6, 7-26, 27-44, 45-48, 49, 50-779, 815, 817-818, 820-829 e doc. n. 80 docc. nn. 3-5, 7-9, 10-512.]

⁴⁸ [Cfr. doc. n. 79 docc. nn. 31, 819 e 874.]

⁴⁹ [Cfr. doc. n. 126.]

⁵⁰ [Agli atti del fascicolo sono presenti le segnalazioni, pervenute direttamente dai consumatori (cfr. Docc. nn. 1-17, 19-25, 27, 29-34, 36, 39-48, 50-55, 57-69, 74, 90, 94-95, 100, 102, 107, 113, 116).]

⁵¹ [Cfr. docc. nn. 37, 56, 111 e 112.]

39. Le segnalazioni suindicate si presentano tutte di analogo tenore. Infatti, i consumatori lamentano di aver effettuato sul Sito un ordine per l'acquisto di parafarmaci o farmaci da banco che non sono pervenuti, o lo sono solo in parte, o sono risultati difformi rispetto a quanto ordinato, o sono risultati danneggiati (in alcuni casi, in maniera tale da non poter essere utilizzati) o consegnati in tempi estremamente lunghi rispetto a quanto dichiarato dal Professionista stesso sul Sito⁵².

40. I prodotti sono stati, tra l'altro, già pagati e i segnalanti lamentano di non riuscire a contattare la Società per avere informazioni in merito alla spedizione e consegna dei prodotti o alla possibilità di ottenere il rimborso del prezzo pagato. Il servizio di assistenza ai clienti risulta inefficiente e, in diversi casi, addirittura inesistente; la quasi totalità dei segnalanti lamenta i numerosi tentativi infruttuosi di contattare il Professionista, utilizzando tutti i canali di comunicazione indicati sul Sito, messi a disposizione da Farmasave (telefono, email, SMS e WhatsApp)⁵³.

41. A titolo esemplificativo, si riportano alcune affermazioni presenti nelle segnalazioni pervenute in Autorità: *"Li ho contattati tramite mail, whatsapp, telefono, messenger; non rispondono a nulla"* (data segnalazione: 20 febbraio 2024)⁵⁴.

"Ho effettuato un ordine il 19 marzo 2024, la consegna sarebbe dovuta avvenire in 2/5 gg lavorativi. Hanno inviato conferma d'ordine dopo vari solleciti whatsapp (ho provato tutti i canali di comunicazione ma non rispondono né al telefono né alle mail, solo whatsapp ma senza dare nessuna spiegazione in merito alla mancata consegna)" (data segnalazione: 29 marzo 2024)⁵⁵.

"Ho effettuato in data 18/03 un ordine da €80,93 a Farmasave ma purtroppo non mi è pervenuto ancora nulla, neanche l'email di avvenuta spedizione, ho provato a scrivere e telefonare ma niente nessuno risponde, per cortesia mi potete aiutare a risolvere il mio problema?" (data segnalazione: 2 aprile 2024)⁵⁶.

"[...] in data 13/03/2024 ho effettuato l'ordine n. 103054574 presso Farmasave una farmacia online [...]. In data 18/03/24 ho scritto via whatsapp al n. 3335401526 un messaggio con cui sollecitavo l'invio dell'ordine ma non ho ricevuto risposta. Ho più volte chiamato il loro servizio clienti al n. 05 501 07 814 ma non rispondono c'è soltanto la musica di attesa. Finalmente in data 06/04/2024 mi hanno scritto, come da mail sottostante, che il prodotto che avevo ordinato non è disponibile e che avrebbero provveduto a un rimborso. Il 13/04/2024, come da mail sottostante, ho sollecitato il rimborso senza ottenere alcuna risposta. A oggi non ho ancora ottenuto il rimborso. Cosa posso fare per ottenerlo in tempi celeri?" (data segnalazione: 19 aprile 2024)⁵⁷.

"Ho effettuato un ordine presso sito <https://www.farmasave.it> Acquistando una serie di prodotti, premetto che l'ordine è anche stato spedito in ritardo rispetto ai 5 giorni che loro dichiarano nel sito, ma la cosa grave è che un prodotto acquisito non è stato spedito e mi hanno inviato una mail con un codice sconto non funzionante da usare nel loro sito, senza darmi la possibilità di scegliere. Ho contattato via mail più volte, scritto nel numero dedicato di whatsapp e anche chiamato il servizio clienti al telefono senza avere nessuna risposta."

Il tuo ordine #103472934 è stato aggiornato in:

Inserito

Gentile Cliente, provvediamo a rimborsare il prodotto SPIRIAL DEOD ROLLON 50ML S/SAL da lei richiesto perchè momentaneamente non disponibile. Può utilizzare il coupon rimborso Quarchioni1354 Ci scusiamo per il disagio.
Cordiali Saluti [Farmasave.it](https://www.farmasave.it)

(data segnalazione: 29 luglio 2024)⁵⁸.

"[...] il 4 luglio scorso ho effettuato un acquisto online sul sito Farmasave.it, [...] L'ultimo ordine effettuato, n. 103442565, è stato consegnato ma all'interno mancavano due articoli il cui importo è di € 78,00. Ricevo una loro mail con il seguente testo: Gentile Cliente, provvediamo a rimborsare l'importo del prodotto FILORGA TIME FILLER 5 XP CREME poiché momentaneamente non più disponibile. Può utilizzare il coupon rimborso [omissis] Ci scusiamo per il

⁵² [Cfr. doc. n. 99, pp. 28-39 e docc. nn. 1-17, 19-25, 27, 29-34, 36, 39-48, 50-55, 57-69, 74, 90, 94-95, 100, 102, 107, 113, 116.]

⁵³ [Cfr. doc. n. 99, pp. 28-39 e docc. nn. 1-17, 19-25, 27, 29-34, 36, 39-48, 50-55, 57-69, 74, 90, 94-95, 100, 102, 107, 113, 116.]

⁵⁴ [Cfr. doc. n. 2]

⁵⁵ [Cfr. docc. nn. 6-7]

⁵⁶ [Cfr. docc. nn. 8-9]

⁵⁷ [Cfr. doc. n. 17.]

⁵⁸ [Cfr. doc. n. 41.]

disagio. Cordiali Saluti Farmasave.it. Mi è sembrato un po' strano il rimborso con codice coupon piuttosto che non rimborso su carta di credito però ho pensato che potevo riutilizzarlo visto che acquisto spesso sul sito. Il problema è che il codice coupon non funziona. Ho provato a contattarli telefonicamente, via email, su whatsapp, su Messenger, e niente [...]" (data segnalazione: 30 luglio 2024)⁵⁹. "Ho ordinato l'11.9.24 un Curcudyn Forte 180 cps, pubblicizzato su Crome a €60,80, ove appare l'immagine della scatola inconfondibile (in quanto rossa) e sotto la descriz 'Curcudyn 180'. Nel carrello appariva l'immagine rossa del C.F 180 e il prezzo di 60,80. Dopo 7 giorni arriva C.Normal. Ho immediatamente contestato con wapp. Dopo 3 gg di tentativi ho parlato con l'Assistenza F., che mi ha detto che era un errore mio, che il prodotto corrispondeva alla descriz. presente sull'ordine, e che potevo solo fare il reso entro 3 giorni. [...]. Ho scritto a F. segnalando che c'era un problema di programmaz. sul loro sito, invitandoli a metterlo a posto, a inviarmi il CForte pagato e restituire le spese del reso. Ho fatto foto e film. Ritengo questo comportam. alteri il mercato, non rispetti le regole di buona fede e corrett., che sia volutamente perpetrato nonostante la segnalaz. del problema, oltre a creare un danno a chi ha bisogno di medicine e poi non le riceve. Salvo siano individuabili profili di rilevanza anche penale" (data segnalazione: 26 settembre 2024)⁶⁰.

"Avevo fatto un ordine online sul farmasave numero di ordine 103622102, mi hanno promesso di spedire entro 5 giorni di lavorativi, pero ora già passato più di 20 giorni, non hanno ancora spedito" (data segnalazione: 26 settembre 2024)⁶¹.

"In data 16 settembre 2024, Farmasave mi invia un codice coupon corrispondente all'importo di un prodotto da me pagato ma mancante nel pacco da loro preparato ed spedito. Il tentativo di utilizzare il codice per acquistare il prodotto mancante fallisce poiché il codice non è valido: a più di un mese dall'accaduto e nonostante un paio di solleciti, ancora non mi sono stati restituiti i soldi" (data segnalazione: 28 ottobre 2024)⁶².

"si tratta di una farmacia on line. sul sito ho visto dei termometri marca Pic, faccio l'ordine e mi arrivano due termometri di tutt'altra marca, contatto l'azienda e mi propone un coupon da spendere sul loro sito, io voglio fare il recesso, lo accettano solo a mie spese" (data segnalazione: 27 novembre 2024)⁶³.

"Con l'ordine in oggetto acquistavo sul vostro sito web, tra l'altro, 5 confezioni di Thirodium 100 mg 30 cps in data 29 settembre provvedendo al contestuale pagamento. [...]. Sul sito della Liccardi i prodotti erano in consegna al mio domicilio in Roma città sia l'8 che il 9 che il 10 ottobre [...]. Non consumerò il Thirodium che butterò e di cui vi chiedo il rimborso perché chiaramente essendo stato esposto a temperature non controllate per ben 5 giorni ossia dal 5 al 10 Ottobre, pur avendo indicazione di conservazione tra 8 e 25 gradi, di certo non sono consumabili. Provvederò a buttare questi prodotti che nel frattempo ho ricomprato in quanto dal 29 settembre alla data del 10 Ottobre sono trascorsi ben oltre 5 giorni indicati dal vs sito come tempo di evasione dell'ordine e non avete risposto al mio whatsapp" (data segnalazione: 12 dicembre 2024)⁶⁴.

"In data 03/02/2025 è stato inviato un ordine web di 40 confezioni di guanti in nitrile DISPONIBILI IN STOCK e pagato, PER FORTUNA, con PayPal. Dopo un sollecito telefonico è stato consegnato in data 10/02/2025 soltanto metà ordine, ovvero 20 confezioni di guanti in nitrile [...]. A fronte della mia immediata contestazione questi "signori", sin dall'inizio, hanno ripetuto più volte che per loro era tutto regolare e che non avrebbero rimborsato la merce mancante. A questo punto ho avviato la relativa procedura di reclamo con PayPal che, dopo il mio reso dei prodotti ricevuti (ovvero il 50% dei prodotti ordinati & pagati) e tutti gli opportuni controlli del caso, ha rimborsato integralmente il suddetto ordine in data 03/03/2025" (data segnalazione: 17 marzo 2025)⁶⁵.

42. Di analogo tenore i reclami acquisiti durante l'attività ispettiva svolta presso le sedi della Società:

"Buongiorno ennesima mail per mancato invio prodotti farmaceutici, ordine 103268129 del 15 maggio di cui non ho nessun tracciamento ordine. Rimango in attesa prima di informare organi competenti grazie" (data reclamo: 24 maggio 2024)⁶⁶.

"Buongiorno,

sono a sollecitare per la quarta volta l'ordine 103558426 da voi acquisito il 12 agosto, come da vostra conferma. Non ho ancora ricevuto la merce, non siete raggiungibili per parlare con un operatore, vi chiedo semplicemente di leggere questa mail e darmi notizia della merce" (data reclamo: 26 agosto 2024)⁶⁷

"Buongiorno, COSA DEVO INVENTARMI PER RIUSCIRE A COMUNICARE CON VOI? vorrei, per cortesia, avere notizie del seguente ordine

⁵⁹ [Cfr. doc. n. 42.]

⁶⁰ [Cfr. doc. n. 62.]

⁶¹ [Cfr. doc. n. 60.]

⁶² [Cfr. doc. n. 68.]

⁶³ [Cfr. doc. n. 74.]

⁶⁴ [Cfr. doc. n. 90.]

⁶⁵ [Cfr. doc. n. 107.]

⁶⁶ [Cfr. doc. n. 79, doc. n. 19.]

⁶⁷ [Cfr. doc. n. 79, doc. n. 25.]

Il tuo ordine #103765009 Effettuato il 27 ottobre 2024 18:08:58 CET

visto che a oggi non ho ancora ricevuto neanche la mail per la tracciabilità del pacco. Confido in un rapido riscontro, visto che ho ordinato farmaci importanti per la mia terapia.” (data reclamo: 4 novembre 2024)⁶⁸.

“a oggi non ho ancora ricevuto il mio ordine--8KM20704PM8555145 il pagamento è stato effettuato il 2 di settembre siamo al 9 Io non ho ancora nulla e le cose onestamente ci servono e abbiamo prese proprio per utilizzarle fateci sapere qualcosa gentilmente”. (data reclamo: 9 settembre 2024)⁶⁹.

“vi ho scritto 2 volte tramite mail senza avere risposta. e telefonato innumerevoli volte senza mai avere nessuna risposta. 1) in data 02 e 04 settembre vi ho scritto che fine avesse fatto la merce del valore di € 209,89 e nonostante ciò non ho ricevuto né il rimborso e nemmeno un nuovo ordine con la merce che ho pagato e non ho ricevuto”. (data reclamo: 9 settembre 2024)⁷⁰.

“ieri ho ricevuto l’ordine n° 103618946 effettuato il 6 settembre. Nel pacco mancano due prodotti: esi melatonin pura spray ezymerex. Ora, ci è voluto diverso tempo per confezionare l’ordine, in più arriva incompleto” (data reclamo: 25 settembre 2024)⁷¹.

“in data 12.08 ordino diversi prodotti sul vostro sito (SPENDENDO BEN 164,00 EURO) tra cui 4 inatal duo (che credo sappiate essere prodotti che vanno conservati refrigerati). Prima di effettuare l’ordine chiamo il servizio clienti per chiedere certezze circa la corretta conservazione e mi viene confermato che tutti i prodotti refrigerati vengono spediti in apposito sacchettino con ghiacciolo. Procedo all’ordine.

Il pacco arriva giovedì 22/08, i 4 prodotti in questione non sono refrigerati, e come potete vedere dalle foto che allego, sono inseriti nel pacco senza alcuna protezione” (data reclamo: 27 agosto 2024)⁷².

43. In merito ai rimborsi, numerosi segnalanti hanno lamentato anche di aver ricevuto dal Professionista solo un coupon/buono sconto da utilizzare su un successivo acquisto quale rimborso per importi versati per prodotti non consegnati o per recesso/ripensamento, senza che gli venisse offerta la possibilità di scegliere la restituzione in denaro di tali somme. Tale comportamento ha trovato conferma nella dichiarazione riportata già nel precedente paragrafo 1 sulla disponibilità dei prodotti del Professionista “[...] In passato [fino a luglio 2024] l’Ufficio acquisti informava il cliente dell’indisponibilità di un prodotto, offrendo un buono sconto [coupon] di pari importo spendibile su un futuro ordine da effettuare sul Sito della Società”⁷³.

44. Tra l’altro, diversi consumatori hanno anche segnalato che il codice collegato al buono sconto non era funzionante, in quanto utilizzabile solo sui prodotti venduti a prezzi di listino, mentre sul Sito del Professionista la quasi totalità dei prodotti viene venduta a prezzo scontato⁷⁴. Il Professionista, dunque, forniva un’informazione fuorviante sulla fruibilità del predetto coupon/buono sconto, indicando ai consumatori, contrariamente al vero, che il coupon/buono sconto era utilizzabile “per qualsiasi altro acquisto sul nostro Sito”⁷⁵.

4. Dati e problematiche relativi agli ordini, spedizioni, consegne e rimborsi

45. La Società Farmacia Internazionale, titolare della piattaforma e-commerce di prodotti farmaceutici Farmasave.it, che dispone di un ampio catalogo di circa 70.000⁷⁶ prodotti vendibili online, ha affermato di aver conosciuto, negli ultimi quattro anni, un progressivo e significativo incremento degli ordini effettuati dai consumatori⁷⁷ (da [50.000-1.200.000] ordini online⁷⁸ nel 2023 per un importo pari a [10.000.000-120.000.000] euro⁷⁹ a [50.000-1.200.000] ordini⁸⁰ nel 2024 per un importo pari a [10.000.000-120.000.000] euro⁸¹).

46. Per far fronte a tale situazione, il Professionista ha deciso di installare un sistema di automazione del magazzino, trasferendo la logistica dalla sede di Ercolano a quella di Nola. I lavori sono stati avviati nel mese di novembre del 2023 e sono stati completati a giugno del 2024, mese in cui è stato effettuato il primo test per evadere gli ordini in

⁶⁸ [Cfr. doc. n. 79, doc. n. 22.]

⁶⁹ [Cfr. doc. n. 79, doc. n. 13.]

⁷⁰ [Cfr. doc. n. 79, doc. n. 16.]

⁷¹ [Cfr. doc. n. 79, doc. n. 30.]

⁷² [Cfr. doc. n. 79, doc. n. 35.]

⁷³ [Cfr. doc. n. 79, p. 5 e docc. nn. 2 e 37, 816 e 819.]

⁷⁴ [Cfr. doc. n. 79 docc. nn. 31, 819 e 874.]

⁷⁵ [Cfr. doc. n. 79 doc. n. 37.]

⁷⁶ [Sul sito Farmasave.it viene indicato che il Professionista dispone di un catalogo di oltre 50.000 prodotti (cfr. doc. n. 116 all. 1).]

⁷⁷ [Cfr. doc. n. 99, p. 2.]

⁷⁸ [Cfr. doc. n. 109, p. 3.]

⁷⁹ [Cfr. doc. n. 99, p. 2.]

⁸⁰ [Cfr. doc. n. 109, p. 3.]

⁸¹ [Cfr. doc. n. 99, p. 13.]

forma automatizzata. L'impianto di automazione è attivo dal mese di agosto 2024 e pienamente funzionante dalla fine di settembre del medesimo anno⁸².

47. In precedenza, la gestione delle spedizioni per tutti i prodotti avveniva manualmente da parte di Farmasave con tempi di evasione di "sette/otto giorni lavorativi dall'ordine effettuato dal consumatore". L'automazione e la migliore organizzazione logistica hanno consentito di ridurre i tempi di evasione degli ordini a 24/48 ore⁸³ (sul Sito attualmente sono indicate 12/96 ore), anche se il recupero dei prodotti voluminosi/non gestibili dal sistema di recupero automatizzato e il loro imballaggio vengono effettuati ancora manualmente⁸⁴.

48. Il Professionista ha dichiarato che la "fase di transizione che ha portato all'introduzione di un sistema di automazione può aver prodotto effetti sull'efficienza del servizio"⁸⁵, riconoscendo "che si sono verificate una serie di criticità compendiate per lo più in un rallentamento nell'evasione degli ordini, che, sotto un profilo temporale, ha coinciso con la maggior parte delle segnalazioni pervenute all'AGCM"⁸⁶.

49. I prodotti ordinati, recuperati e imballati, se disponibili, vengono spediti all'indirizzo di consegna del cliente attraverso alcuni corrieri, con cui il Professionista ha stipulato accordi commerciali: GLS General Logistics Systems Italy S.p.A., F.lli Liccardi S.r.l. e Poste Italiane S.p.A. per gli ordini con destinazione nazionale e DHL Express S.r.l. per gli ordini con destinazione estera.

50. Per quanto riguarda la questione dei rimborsi, sulla base di dati forniti dal Professionista stesso, il totale degli ordini rimborsati da Farmasave per gli anni 2023 e 2024 è stato pari a [10.000-100.000] ([10.000-100.000] nel 2023, [10.000-100.000] nel 2024)⁸⁷, per un valore economico che è stato indicato solo per il 2024 (euro [100.000-1.000.000])⁸⁸. Il Professionista, tra l'altro, non è stato in grado di fornire, per ciascuno dei due anni considerati, l'importo dei rimborsi effettuati tramite coupon/buono sconto, spendibile su un futuro ordine da effettuare sul Sito della Società, modalità di rimborso preferibilmente utilizzata da Farmasave fino a luglio 2024⁸⁹.

51. Il dato relativo al numero totale dei rimborsi effettuati nel periodo 2023-2024 ([10.000-100.000]) nella risposta alla richiesta di informazioni del 25 marzo 2025⁹⁰, però, non trova corrispondenza con quanto indicato dal Professionista stesso nella memoria del 23 gennaio 2025, in cui veniva dichiarato che nei due anni considerati sarebbero stati effettuati complessivamente [10.000-100.000] rimborsi in denaro e sarebbero stati emessi [10.000-100.000] coupon⁹¹, affermando di non essere in grado di specificare, però, quanti coupon sarebbero stati utilizzati esclusivamente a scopo di rimborso.

52. Non sono state fornite indicazioni, tra l'altro, sulla relativa tempistica di esecuzione dei rimborsi, né sulle istanze di rimborso ricevute, né sul numero di ordini evasi in forma parziale, dato utile per comprendere anche l'incidenza di questa circostanza sul numero dei rimborsi⁹².

53. In sostanza i dati inviati da Farmasave permangono incompleti, e in alcuni casi ancora incongruenti, in quanto il Professionista stesso ha dichiarato di non disporre di tutte le informazioni richieste durante l'iter istruttorio (in particolare dei dati sulle consegne e sui rimborsi), indispensabili soprattutto per esercitare un controllo efficace sulla propria attività di vendita e garantire al consumatore un servizio efficiente.

5. Reclami e assistenza clienti

54. Relativamente ai dati e alle motivazioni dei reclami ricevuti da Farmasave nel periodo 2023-2024 attraverso i diversi canali di contatto (telefono, e-mail, SMS, WhatsApp, ecc.) e alla descrizione delle modalità di gestione degli stessi e delle istanze di recesso/rimborso connesse ai reclami, il Professionista ha dichiarato, innanzitutto, di non poter

⁸² [Cfr. doc. n. 99, p. 3 ed anche doc. n. 81, verbale ispettivo presso la sede di Nola della Società Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C. S.n.c. in data 4 dicembre 2024. A integrazione della soluzione Knapp, il Professionista ha attivato ulteriori servizi di automazione di supporto (ad esempio, il servizio con BD Rowa).]

⁸³ [Cfr. doc. n. 79 e anche doc. n. 99, p. 3.]

⁸⁴ [Cfr. doc. n. 81.]

⁸⁵ [Cfr. ibidem.]

⁸⁶ [Cfr. doc. n. 99, p. 3.]

⁸⁷ [Cfr. doc. n. 109, p. 3 e 5.]

⁸⁸ [Cfr. doc. n. 109, pp. 5.]

⁸⁹ [Cfr. doc. n. 79, p. 5.]

⁹⁰ [Cfr. doc. n. 109, p. 3.]

⁹¹ [Cfr. doc. n. 99, p. 13.]

⁹² [Cfr. doc. n. 109, pp. 4-5. Il Professionista chiarisce che il numero di coupon indicato in memoria non corrisponde al numero di coupon emessi a titolo di rimborso, dato questo, in ogni caso, non rilevabile. Il dato indicato è comprensivo di ogni coupon (i.e. codice) fornito nel periodo considerato, ossia 2023-2024, rappresentato da: - speciali promozioni legate a particolari festività; - campagne promozionali per usufruire di una particolare scontistica o per ricevere dei campioni omaggio; - quale rimborso su richiesta del cliente; - per ringraziare i consumatori per la pazienza mostrata a fronte di ritardi e/o disservizi vari registrati nella fase della consegna d'ordine.]

fornire informazioni sui reclami pervenuti tramite messaggistica perché il *software* di assistenza ai clienti utilizzato (Zendesk) non riporta statistiche, nè lo storico dei reclami relativamente a tale canale di contatto⁹³.

55. Durante l'attività ispettiva, in realtà, è stato recuperato un campione di dati gestiti dal sistema Zendesk da cui emergono due delle principali problematiche trattate dai clienti: i) merce non ricevuta⁹⁴ e ii) merce ricevuta diversa da quella ordinata⁹⁵. Per il periodo 12 aprile 2023-4 dicembre 2024 sono risultati presenti nel gestionale [7.000-70.000] *ticket*, ossia reclami/richieste di chiarimenti o assistenza per merce non ricevuta e [7.000-70.000] *ticket*, ossia reclami/richieste di chiarimenti o assistenza per prodotti consegnati diversi da quelli ordinati⁹⁶.

56. Il Professionista contesta l'utilizzo di questi dati affermando che i messaggi identificati come "reclami", nella piattaforma Zendesk, all'analisi del contenuto testuale, includono anche semplici richieste di chiarimento, assistenza o supporto operativo formulate dai clienti in relazione a situazioni individuali, - talvolta riconducibili a errori materiali imputabili al cliente stesso o a fattori esterni alla sfera di controllo di Farmasave. In realtà, anche se non tutti i *ticket* rilevati costituiscono "contestazioni riferibili a presunti disservizi" di Farmasave⁹⁷, sono indicativi del fatto che, anche solo limitatamente a queste due tematiche, i consumatori hanno contattato la Società per ottenere una forma di assistenza post-vendita, determinando l'apertura di *ticket* registrati dalla piattaforma Zendesk.

57. In merito a questa attività di *customer care* (oltre [7.000-70.000] *ticket*/contatti) il Professionista non è stato in grado di fornire alcuna informazione specifica (ad esempio, il numero di *ticket* aperti, il numero di richieste di assistenza/*ticket* risolti positivamente, i tempi di gestione, ecc.). Tale incapacità di fornire dati testimonia una grave carenza sotto il profilo gestionale del servizio di assistenza clienti.

58. Per quanto riguarda i reclami ricevuti attraverso le linee telefoniche, il *software* Aircall utilizzato dal Professionista archivia le statistiche, ma limitatamente al solo semestre precedente. Pertanto, Farmasave ha fornito solo i dati dell'ultimo semestre del 2024 (luglio-dicembre), da cui risulta che su un totale di [100.000-1.000.000] chiamate in entrata circa il [10-99%] non ha ricevuto risposta da parte degli operatori destinati a svolgere tale mansione, operatori che attualmente, secondo quanto dichiarato dal Professionista, dovrebbero aver superato la ventina di unità⁹⁸. Il [10-99%] delle chiamate telefoniche a cui è stata data risposta dal *call center* è costituito soprattutto da richieste di informazioni sulle spedizioni, mostrando come i ritardi nelle consegne costituiscano il problema più rilevante⁹⁹.

59. Per le richieste di informazioni che pervengono al servizio clienti mediante canali diversi da quello telefonico il Professionista ha affermato genericamente che viene assegnato un numero di "ticket" che viene comunicato in una risposta automatica al consumatore senza fornire dati e indicazioni ulteriori¹⁰⁰.

IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA

60. La Società Farmacia Internazionale, titolare della piattaforma *e-commerce* di prodotti farmaceutici Farmasave, ha affermato di aver conosciuto negli ultimi quattro anni un progressivo e significativo incremento degli ordini effettuati da parte dei consumatori (da oltre [50.000-250.000] ordini nel 2020 a oltre [200.000-1.500.000] di ordini nel 2024)¹⁰¹.

61. Tale incremento delle vendite ha indotto il Professionista a effettuare investimenti cospicui per soddisfare le esigenze dei propri clienti, in particolare attraverso il trasferimento del magazzino da Ercolano a Nola presso il CIS, Isola 8¹⁰² nell'agosto del 2024, effettuato "al fine di migliorare l'operatività del magazzino, ridurre i tempi di spedizione degli ordini ed il numero di errori dovuti al picking manuale" e l'installazione di un impianto di automazione del magazzino presso i suddetti locali del CIS.¹⁰³ Prima dell'introduzione di questo sistema di automazione la

⁹³ [Cfr. doc. n. 99, p. 13-16.]

⁹⁴ [Cfr. doc. n. 79 docc. nn. 7-26.]

⁹⁵ [Cfr. doc. n. 79 docc. nn. 27-44.]

⁹⁶ [Cfr. doc. n. 79 docc. nn. 3-6.]

⁹⁷ [Cfr. doc. n. 126, pp. 5-8.]

⁹⁸ [Cfr. doc. n. 99, pp. 13-16. Per il calcolo della percentuale delle chiamate senza risposta sono state considerate solo le "chiamate senza risposta per agenti impegnati" e "nessuna risposta da parte degli operatori". Cfr. anche doc. n. 126, p. 20.]

⁹⁹ [Cfr. doc. n. 99, p. 13-16.]

¹⁰⁰ [Cfr. doc. n. 99, p. 16.]

¹⁰¹ [Cfr. doc. n. 99, p. 2.]

¹⁰² [Il CIS è il principale centro di distribuzione commerciale B2B d'Europa: un'esposizione permanente di milioni di articoli che si estende su una superficie di 1 milione di metri quadri con 300 aziende. Si trova a soli 30 km da Napoli, con collegamenti diretti alla rete statale e autostradale nazionale, rappresenta un polo integrato che dal 1986, anno della sua apertura, soddisfa la domanda della clientela italiana e internazionale.]

¹⁰³ [Cfr. docc. n. 99, p. 3 ed anche doc. n. 81.]

gestione degli ordini ([500/10.000] al giorno) avveniva manualmente con tempi di evasione di "sette/otto giorni lavorativi dall'ordine effettuato dal consumatore" ¹⁰⁴.

62. L'automazione dell'impianto permette, invece, di evadere gli ordini in 24/48 ore (sul Sito attualmente sono indicate 12/96 ore) grazie a una migliore gestione degli stessi ed una più efficiente organizzazione dei prodotti per la spedizione¹⁰⁵. Il Professionista ha, in ogni caso, ammesso che la "fase di transizione che ha portato all'introduzione di un sistema di automazione può aver prodotto effetti sull'efficienza del servizio"¹⁰⁶, "che si sono verificate una serie di criticità compendiate per lo più in un rallentamento nell'evasione degli ordini, che, sotto un profilo temporale, ha coinciso con la maggior parte delle segnalazioni pervenute all'AGCM"¹⁰⁷.

63. In merito alla effettiva disponibilità dei prodotti indicati sul Sito (pratica *sub a*) il Professionista ha affermato che l'indicazione presente nella scheda di ciascun prodotto si riferisce "all'effettiva disponibilità nel momento in cui il Cliente effettua l'ordine", sostenendo che essa debba essere considerata meramente indicativa dal consumatore¹⁰⁸.

64. Nel caso in cui i prodotti oggetto dell'ordine non siano disponibili, il Professionista afferma che l'ordine viene rettificato automaticamente e il Cliente riceve l'addebito rettificato o, in caso di utilizzo di sistemi prepagati, viene contattato per procedere al rimborso del prodotto non disponibile, richiedendo le coordinate bancarie per l'accredito dell'importo versato¹⁰⁹.

65. In merito ai tempi di consegna, il Professionista non ritiene che possa essergli imputata alcuna responsabilità per eventuali ritardi rispetto a quanto da esso stesso indicato sul Sito, in quanto "da contratto" i corrieri, di cui si avvale, dichiarano, ma non garantiscono la consegna in 24/48 ore in Italia (a eccezione di 72 ore per le Isole)¹¹⁰.

66. Infine, in relazione alla pratica *sub b*) ed, in particolare, al mancato/parziale riscontro in merito ai dati sugli ordini consegnati, alle richieste di rimborso, ai reclami dei consumatori attraverso i diversi canali di contatto previsti (telefono, email, SMS, WhatsApp, ecc.) il Professionista si giustifica, dichiarando che i software gestionali in uso non consentono di verificare e di disporre del: i) numero di ordini effettivamente consegnati e dei giorni di ritardo eventualmente accumulati nella consegna (limitandosi a riportare il solo dato degli ordini spediti); ii) numero delle richieste di rimborso avanzate dai clienti; iii) numero di coupon erogati a titolo di rimborso (in quanto sono computati anche quelli inviati a titolo promozionale o di indennizzo per disagi subiti dai clienti)¹¹¹ e iv) numero dei reclami pervenuti tramite messaggistica (né statistiche, nè storico)¹¹² e tramite linee telefoniche oltre il semestre precedente¹¹³.

V. CONTRODEDUZIONI DELLA PARTE ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADEBITI

67. Nelle controdeduzioni in replica alle citate contestazioni degli addebiti il Professionista ha inteso, innanzitutto, premettere che "Farmasave si connot[a] come la realtà imprenditoriale del settore con i più alti livelli di efficienza, al punto tale da aver prodotto una impetuosa crescita degli ordini ricevuti che è stata, per un brevissimo lasso di tempo e per quantità del tutto trascurabili rispetto al volume di ordini gestiti, alla base dell'unico periodo in cui si è verificata una riduzione del tasso di efficienza (rimasto comunque elevato) nello svolgimento dell'attività"¹¹⁴.

68. Con riferimento alla prima pratica contestata (pratica *sub a*)), il Professionista ritiene che siano stati rispettati, nella "stragrande maggioranza degli ordini" i tempi medi di consegna (due-cinque giorni lavorativi dal momento della ricezione dell'ordine) indicati al consumatore nei Termini e Condizioni, nelle FAQ e nelle INFO Spedizioni, a eccezione del periodo critico registrato nel secondo semestre 2024, correlato alla riorganizzazione dell'intera logistica di Farmasave e all'installazione della nuova impiantistica/robotica¹¹⁵.

69. Farmasave ha provveduto durante l'iter istruttorio a predisporre una nuova formulazione dell'informazione nei Termini e Condizioni¹¹⁶, nelle FAQ e nelle INFO Spedizioni, precisando che l'evasione degli ordini (attualmente indicata

¹⁰⁴ [Cfr. doc. n. 79, p. 4 ed anche doc. n. 99, p. 4.]

¹⁰⁵ [Cfr. doc. n. 79, p. 4 ed anche doc. n. 116.]

¹⁰⁶ [Cfr. doc. n. 81.]

¹⁰⁷ [Cfr. doc. n. 99, p. 3.]

¹⁰⁸ [Cfr. doc. n. 99, p. 4 e n. 126, p. 3 (articolo 3 Termini e condizioni, nuova versione aggiornamento completato a gennaio 2025).]

¹⁰⁹ [Cfr. doc. n. 99, p. 12.]

¹¹⁰ [Cfr. *ibidem*.]

¹¹¹ [Cfr. doc. n. 109, pp. 3-5.]

¹¹² [Cfr. doc. n. 99, p. 13-16.]

¹¹³ [Cfr. *ibidem*. Per il calcolo della percentuale delle chiamate senza risposta sono state considerate solo le "chiamate senza risposta per agenti impegnati" e "nessuna risposta da parte degli operatori".]

¹¹⁴ [Cfr. doc. n. 126 pp. 1-2.]

¹¹⁵ [Cfr. *ibidem*, p. 9.]

¹¹⁶ [Cfr. Termini e Condizioni, articolo 9 "A seguito dell'invio dell'Ordine d'Acquisto da parte del Cliente, Farmasave si impegna a trasmettere, nel più breve tempo possibile e comunque entro e non oltre 24 (ventiquattro) ore, la e-mail di Conferma dell'Ordine all'indirizzo fornito dal Cliente. La spedizione dell'Ordine avverrà entro un termine compreso tra 12 (dodici) e 96 (novantasei) ore

come "spedizione") avviene indicativamente in un intervallo compreso tra 12 e 96 ore dal perfezionamento dell'acquisto¹¹⁷. In tal modo il Professionista ritiene che ogni possibile profilo di criticità risulti a oggi integralmente superato per effetto delle misure migliorative adottate spontaneamente nel corso dell'istruttoria¹¹⁸.

70. Il Professionista afferma che *"il nuovo sistema di automazione consentirebbe, allo stato, di garantire la preparazione dell'ordine in un tempo stimato di addirittura 24-48 ore"*, ribadendo che *"i tempi di consegna"*, però, *"restano di esclusiva competenza dei corrieri incaricati"*¹¹⁹.

71. In merito alla contestazione concernente l'asserita mancanza di dati sulle tempistiche di rimborso, nonché sulle motivazioni sottese alle richieste di annullamento ordine o esercizio del diritto di recesso, *"sussistono limiti oggettivi che hanno ostacolato il reperimento e la sistematizzazione dei dati richiesti, in parte riconducibili alle caratteristiche tecniche dei sistemi gestionali utilizzati (e ampiamente diffusi tra gli esercenti vendite online), che non consentono l'estrazione automatica e aggregata di informazioni dettagliate sulle singole fasi delle procedure di rimborso o annullamento, essendo peraltro tali fasi spesso gestite manualmente caso per caso dal personale customer care, che procede al rimborso a seguito di una richiesta di annullamento ordine, un ripensamento, o ulteriore casistica come ad esempio la verifica di un prodotto difettoso o un errore di spedizione"*¹²⁰.

72. Il Professionista ritiene che le segnalazioni trasmesse all'Autorità, anche per il tramite dell'Associazione Altroconsumo, debbano essere valutate alla luce del volume complessivo di ordini gestiti quotidianamente da Farmasave. *"Il rapporto numerico tra il numero di segnalazioni e il numero totale di transazioni concluse nel 2024 conferma che eventuali inefficienze operative si configurano come episodi isolati, riferibili a circostanze eccezionali e limitati nel tempo, che si sarebbero anche ridotte dopo l'avvio istruttorio"*. Tra l'altro la stessa Associazione Altroconsumo avrebbe inviato i reclami ricevuti dai consumatori a un indirizzo e-mail errato¹²¹.

73. In sostanza l'incidenza delle segnalazioni oggetto di esame non dovrebbe inficiare il complessivo livello di affidabilità, efficienza e trasparenza del servizio reso dal Professionista¹²².

74. Numerose doglianze pervenute, secondo il Professionista, sono riconducibili a soggetti per i quali non risulta alcuna corrispondenza nei sistemi informativi del Professionista, né in relazione al nominativo indicato, né attraverso altri elementi identificativi essenziali (quali il numero d'ordine); ciò ha reso oggettivamente impossibile per il Professionista procedere alla ricostruzione puntuale dei fatti contestati¹²³.

75. Con riferimento alla pratica sub_b) Farmasave ritiene di aver dato prova di essersi prontamente adoperata a ripristinare adeguati livelli di efficienza, superando integralmente le supposte criticità, anche grazie alle implementazioni avviate spontaneamente nel corso dell'istruttoria¹²⁴.

76. Farmasave ha implementato diversi interventi strutturali e funzionali di rilevante portata¹²⁵, provvedendo a:

- un potenziamento del sistema automatizzato di preparazione degli ordini, introducendo una funzionalità di documentazione fotografica del contenuto del pacco prima della sua sigillatura, al fine di ridurre i margini di errore nella fase di composizione e confezionamento¹²⁶;
- un rafforzamento delle risorse umane, per rispondere in modo più efficiente e tempestivo alle esigenze della clientela e a garantire una più efficace gestione interna dei processi. Dall'avvio dell'istruttoria, Farmasave ha ampliato il proprio organico di 19 unità, distribuendo il personale su diverse funzioni aziendali (funzione logistico e di magazzino, funzione amministrativo e contabile, funzione di *marketing* e servizio di *customer care*). Una parte del personale addetto al *customer care* sarebbe stata adibita a monitorare assiduamente gli ordini spediti, aggiornando in tempo reale i dati

lavorative a partire dalla data di invio della suddetta Conferma dell'Ordine, salvo eventi eccezionali. Per tempi di spedizione si intende il periodo necessario a Farmasave per preparare l'Ordine e consegnarlo al corriere selezionato. Una volta affidato l'Ordine al corriere, Farmasave invierà al Cliente una comunicazione via e-mail contenente il link per il tracciamento della spedizione, generato direttamente dal corriere incaricato, con il quale il Cliente potrà monitorare la consegna. Il tracciamento dell'Ordine sarà disponibile anche tramite il sito web del corriere. Per i Clienti registrati al Sito di Farmasave, sarà inoltre possibile monitorare lo stato della spedizione accedendo alla propria area personale. Le consegne vengono effettuate esclusivamente nei giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, con esclusione dei giorni festivi. Si precisa che i tempi effettivi di consegna, una volta che l'Ordine è stato affidato al corriere, dipendono esclusivamente dal corriere selezionato e dalle modalità operative del corriere stesso. In ogni caso i tempi di consegna non saranno superiori a 30 giorni decorrenti dalla ricezione della comunicazione di conferma dell'Ordine. In caso di pagamento tramite bonifico bancario, la preparazione dell'Ordine avviene solo a seguito dell'accredito per cui i tempi di spedizione potrebbero essere superiori a quelli standard".]

¹¹⁷ [Cfr. doc. n. 126, p. 4.]

¹¹⁸ [Cfr. *ibidem*, p. 5.]

¹¹⁹ [Cfr. *ibidem*, p. 9.]

¹²⁰ [Cfr. *ibidem*, p. 5.]

¹²¹ [Cfr. *ibidem*, pp. 10-11.]

¹²² [Cfr. oc. n. 126, p. 14.]

¹²³ [Cfr. *ibidem*, p. 14.]

¹²⁴ [Cfr. *ibidem*, p. 18.]

¹²⁵ [Cfr. *ibidem*.]

¹²⁶ [Cfr. *ibidem*.]

forniti dai corrieri relativi allo stato delle spedizioni, seguendo con attenzione l'intero *iter* dei pacchi, dalla presa in carico fino alla consegna effettiva al cliente;

- l'acquisto, nel marzo 2025, di una versione avanzata del *software* Zendesk, per una gestione più efficace, tracciabile e tempestiva dell'assistenza clienti;

- una serie di ulteriori misure migliorative per rendere ancor più immediata la gestione dei rimborsi e maggiormente intelleggibili le modalità di reso¹²⁷. La procedura di reso può essere effettuata direttamente dai consumatori dal sito Farmasave, tramite accesso alla propria area utenti (nel caso di clienti registrati al sito) o in modalità "anonima" tramite la sezione "RESI" presente nel *footer* del sito¹²⁸, con la generazione di un'etichetta già completa dei dati di spedizione, che il cliente dovrà apporre sul pacco. Una volta ricevuto il pacco ed eseguite le opportune verifiche, Farmasave provvederà al rimborso secondo i termini (quattordici giorni) e le modalità indicate al nuovo articolo 11 di Termini e Condizioni¹²⁹.

- eliminare la possibilità di rimborso mediante l'emissione di *coupon*, garantendo sempre al cliente il diritto a un rimborso monetario integrale¹³⁰.

77. In merito alla presunta gravità delle condotte il Professionista afferma che i "*lamentati disservizi hanno interessato una platea di soggetti del tutto limitata rispetto alla mole di consumatori puntualmente, efficacemente serviti e assistiti*"¹³¹.

VI. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

78. Poiché la pratica commerciale *sub a)*, oggetto del presente provvedimento, è stata diffusa attraverso la rete internet, in data 27 maggio 2025¹³² è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche "AGCOM"), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo. La richiesta è stata integrata in data 20 giugno 2025¹³³.

79. Con delibera n. 184/25/CONS del 10 luglio 2025 pervenuta in data 14 luglio 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 *sub a)*, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

80. L'AGCOM, in particolare, ha precisato che: "*la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e alle attività attuate dalla Società tramite Internet*", indicando che "*con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalla 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*".

VII. VALUTAZIONI

VII.1. Premessa

81. Il presente procedimento origina dalla documentazione agli atti e da numerose segnalazioni pervenute a partire dal 2024, riguardanti le condotte poste in essere da Farmacia Internazionale sia nella fase di promozione e vendita di farmaci e parafarmaci sul sito Farmasave.it, gestito dalla Società, sia nella fase successiva alla vendita di tali prodotti, almeno a partire dal mese di maggio 2023¹³⁴.

82. Tali condotte integrano due distinte pratiche commerciali scorrette: pratica *sub a)* nella fase promozionale, l'ingannevolezza delle informazioni presenti sul Sito circa i tempi di consegna o spedizione dei prodotti e pratica *sub b)* nella fase *post vendita*, ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori tramite carente/assente prestazione di un servizio di assistenza *post vendita*, nonché mancata restituzione in denaro degli importi dovuti a titolo di rimborso.

83. Dalle evidenze istruttorie è, infatti, emerso che, in entrambe le fasi commerciali considerate (promozione/vendita e *post vendita*), la Parte non ha posto in essere tutti quei comportamenti atti a tutelare i consumatori, rispettando i principi di correttezza e buona fede a cui il Professionista avrebbe dovuto attenersi. Non ha

¹²⁷ [Cfr. *ibidem*, p. 19.]

¹²⁸ [Cfr. Doc. n. 126, p. 20.]

¹²⁹ [Cfr. *ibidem*, p. 2.]

¹³⁰ [Cfr. *Ibidem*, p. 23.]

¹³¹ [Cfr. *ibidem*, pp. 23-24.]

¹³² [Cfr. doc. n. 122.]

¹³³ [Cfr. doc. n. 127.]

¹³⁴ [Agli atti del fascicolo sono presenti le segnalazioni, pervenute direttamente dai consumatori (cfr. docc. nn. 1-17, 19-25, 27, 29-34, 36, 39-48, 50-55, 57-69) e quelle pervenute tramite l'Associazione Altroconsumo (cfr. docc. nn. 37, 56, 111 e 112), altra documentazione acquisita agli atti (cfr. doc. nn. 18, 70 e doc. n. 79 docc. nn. 2-6,7-26, 27-44, 45-48, 49, 50-779, 815, 817-818, 820-829 e doc. n. 80 docc. nn. 3-5, 7-9, 10-512).]

fornito, infatti, informazioni chiare e veritiere in merito alla promozione dei prodotti farmaceutici e parafarmaceutici sul sito Farmasave.it, né ha organizzato un adeguato servizio di assistenza al cliente al fine di risolvere in maniera tempestiva e soddisfacente le problematiche relative alla fase post-vendita (problemi di spedizione, richieste di recesso/ripensamento, reclami per prodotti danneggiati o non conformi agli ordini, rimborsi per mancate consegne).

VII.2. Valutazioni sulle pratiche commerciali

Pratica sub a)

84. Dagli atti istruttori emerge che Farmacia Internazionale ha pubblicato sul proprio Sito informazioni non veritiere e fuorvianti circa i tempi di consegna o spedizione dei prodotti ("2-5 giorni lavorativi", "12-96 ore lavorative"). Tali affermazioni, così formulate in maniera categorica sui tempi di consegna o spedizione dei prodotti, appaiono idonee a ingannare i consumatori e a indurli ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbero preso.

85. Infatti, è opportuno precisare che, in generale, la disponibilità di un prodotto e la rapidità della consegna, unitamente alla convenienza del prezzo, rappresentano informazioni determinanti nella scelta di acquisto dei consumatori, specialmente nel caso di prodotti farmaceutici e parafarmaceutici, per i quali assume ancora più rilevanza la possibilità di poterne disporre in tempi rapidi.

86. Il Professionista riconosce che "può capitare che le schede prodotto [...] non risultino adeguatamente aggiornate" "o siano parziali o incomplete" "vista la mole dei prodotti pubblicati [...]"¹³⁵ o che "può verificarsi che uno o più prodotti risultino non più disponibili presso il grossista nel breve lasso temporale che intercorre tra l'acquisto effettuato dal consumatore sulla piattaforma e l'invio della relativa nota d'ordine al fornitore. Ciò accade in particolare quando le disponibilità sono molto basse e si sovrappongono più richieste"¹³⁶. Pertanto, la disponibilità riportata nella scheda prodotto deve essere considerata come meramente indicativa, in quanto si riferisce esclusivamente all'effettiva disponibilità del prodotto nel momento in cui il cliente effettua l'ordine (cfr. articolo 3 dei Termini e Condizioni, nuova versione di gennaio 2025). Secondo il Professionista si tratterebbe di "circostanze eccezionali" già indicate all'articolo 3 dei Termini e Condizioni, ma che il Professionista avrebbe reso più chiare, riformulando lo stesso articolo 3 nel mese di giugno del 2025¹³⁷.

87. Invece, appare evidente la confusorietà/ingannevolezza dell'informazione fornita dal Professionista relativamente ai tempi di consegna dei prodotti. Nelle FAQ¹³⁸ e in INFO Spedizioni¹³⁹ del Sito non è stata chiaramente indicata né la distinzione tra tempi di spedizione e consegna, né la medesima tempistica nelle due sezioni ("2-5 giorni lavorativi" in INFO Spedizioni e "12-96 ore lavorative" nelle FAQ), né che i tempi di consegna possono variare, rispetto a quanto indicato, anche in relazione alla modalità operativa dei corrieri, né che, di fatto, il termine massimo stabilito dal Professionista per la consegna dei prodotti, non è di cinque giorni, ma di trenta giorni dalla ricezione dell'email di conferma dell'ordine.

88. Infatti, nell'articolo 9 di Termini e Condizioni, la cui consultazione è meramente eventuale da parte del consumatore, "Farmasave si riserva la possibilità di consegnare i Prodotti ordinati entro il termine massimo di 30 giorni dalla mail di Conferma d'Ordine" e che "I tempi di spedizione sono indicativi e nessuna responsabilità potrà essere imputata a Farmasave in caso di ritardo nell'evasione dell'Ordine o nella consegna dei Prodotti. Nessun termine per la spedizione ha carattere vincolante per Farmasave, con la conseguenza che quest'ultima non sarà in nessun caso responsabile di eventuali danni derivati al Cliente e/o al destinatario dei Prodotti dal ritardo della consegna"¹⁴⁰.

89. Farmasave, dunque, si riserva un termine massimo di trenta giorni per la consegna dei prodotti, per cui i tempi di spedizione sono assolutamente "indicativi" e non hanno carattere "vincolante", declinando, in tal modo, ogni responsabilità per eventuali danni al cliente e per ritardi nella consegna. Il riferimento a due-cinque giorni (o a "12-96 ore lavorative") per la "consegna" riportato nelle FAQ e in INFO Spedizioni costituisce, di fatto, solo la migliore delle ipotesi che si potrebbe verificare. Pertanto, tale tempistica di consegna non può essere assunta dal consumatore come termine effettivo e garantito di ricezione di quanto ordinato.

90. Il Professionista ritiene che siano stati rispettati, nella "stragrande maggioranza degli ordini" i tempi medi (due-cinque giorni lavorativi dal momento della ricezione dell'ordine) indicati al consumatore, ma a eccezione di un periodo critico, correlato alla riorganizzazione dell'intera logistica di Farmasave e all'installazione della nuova impiantistica/robotica¹⁴¹.

¹³⁵ [Cfr. doc. n. 79, p. 5.]

¹³⁶ [Cfr. doc. n. 126 p. 2.]

¹³⁷ [Cfr. ibidem, p. 3.]

¹³⁸ [Nelle FAQ del Sito "per l'evasione degli ordini i tempi previsti sono da 12 a 96 ore lavorative (esclusi sabato e domenica festivi)."]

¹³⁹ [In INFO Spedizioni del Sito "Farmasave spedisce a mezzo Corriere espresso, che offre da sempre un servizio veloce e garantito. I tempi medi di evasione sono 12-96 ore lavorative, ma quelli di consegna possono variare per cause di forza maggiore come condizioni atmosferiche e scioperi. Le consegne vengono effettuate dal lunedì al venerdì, nel normale orario di ufficio, escluse le festività nazionali, recapitando i prodotti all'indirizzo specificato al momento dell'ordine."]

¹⁴⁰ [Cfr. doc. n. 116.]

¹⁴¹ [Cfr. doc. n. 126, p. 9.]

- 91.** Il Professionista, infatti, ha dichiarato che la *“fase di transizione che ha portato all’introduzione di un sistema di automazione può aver prodotto effetti sull’efficienza del servizio”*¹⁴², riconoscendo *“che si sono verificate una serie di criticità compendiate per lo più in un rallentamento nell’evasione degli ordini, che, sotto un profilo temporale, ha coinciso con la maggior parte delle segnalazioni pervenute all’AGCM”*¹⁴³.
- 92.** Farmasave, tra l’altro, non ha fornito dati sulle consegne (tempistiche in termini di giorni ed eventuali mancate consegne), né motivazioni sulle richieste di annullamento degli ordini/istanze di recesso o ripensamento da parte dei consumatori nel predetto periodo, con indicazioni dell’esito, né tanto meno sulle istanze di rimborso¹⁴⁴, riconoscendo anche le limitazioni imposte dal sistema di gestione degli ordini utilizzato. *“Il gestionale in uso [...] non consente di verificare il numero di ordini effettivamente consegnati e dei giorni di ritardo eventualmente accumulati nella consegna, limitandosi a riportare il solo dato degli ordini spediti”* e *“consente di verificare [solo] il numero di rimborsi effettuati e non il numero delle richieste avanzate”*¹⁴⁵.
- 93.** L’inserimento di precisazioni su eventuali problemi di disponibilità dei prodotti e sui ritardi sui tempi di consegna solo nei Termini e Condizioni da parte del Professionista, non può essere ritenuta sufficiente a garantire che il consumatore ne possa venire effettivamente a conoscenza, considerando, che tali informazioni sono omesse o riportate in maniera ambigua proprio nelle sezioni del Sito di effettiva o più facile consultazione (scheda prodotto, FAQ, INFO Spedizioni).
- 94.** Inoltre, appare indiscutibile che il riferimento di due-cinque giorni per la “consegna” sul Sito prima dell’introduzione del sistema di automazione, ossia dal mese di settembre del 2024, fosse palesemente ingannevole, dal momento che, per stessa ammissione del Professionista, i tempi medi di “evasione” degli ordini, ossia di preparazione del pacco per la spedizione, erano di sette/otto giorni.¹⁴⁶
- 95.** Con l’introduzione del sistema di automazione il Professionista ha cercato di organizzare in maniera più rapida ed efficiente la gestione degli ordini, che attualmente vengono evasi in 24/48 ore¹⁴⁷, indicando ai consumatori che sono previste 12-96 ore per effettuare la spedizione in Termini e Condizioni, FAQ e INFO Spedizioni sul Sito.
- 96.** Rileva sottolineare che, laddove la condotta promozionale sia finalizzata a realizzarsi in vendite, l’obbligo di diligenza del Professionista deve essere valutato in funzione dell’obiettivo della massima chiarezza, trasparenza e correttezza verso il consumatore sin dalla fase di “aggancio”. Il cliente Farmasave versa in alcuni casi anche in una situazione di particolare vulnerabilità, dovendo acquistare prodotti farmaceutici e parafarmaceutici, necessari per la sua salute. Il Professionista deve, dunque, fornire tutte le informazioni - soprattutto quelle legate alla effettiva disponibilità del prodotto e agli effettivi tempi medi di consegna - con la maggior trasparenza e correttezza possibile, in modo da non condizionare il consumatore a effettuare una scelta d’acquisto errata in relazione alle esigenze del consumatore.
- 97.** Il sistema di automazione ha indubbiamente prodotto un miglioramento della gestione della maggior parte degli ordini, a eccezione dei prodotti non ingombranti, che vengono ancora gestiti manualmente, così come le operazioni di imballaggio¹⁴⁸.
- 98.** Rileva considerare anche la costante e uniforme giurisprudenza amministrativa¹⁴⁹, la quale ha da tempo chiarito che gli articoli 21 e 22 del Codice del consumo impongono al professionista, nell’attività di promozione e pubblicità del prodotto commercializzato, di rispettare sempre l’obbligo di chiarezza e completezza delle informazioni fornite ai consumatori, in maniera tale da non falsarne le scelte. Anche un messaggio pubblicitario contenente informazioni di per sé corrette, può essere comunque percepito in maniera distorta, da parte dei consumatori, per effetto della contestuale omissione di altre informazioni, di carattere essenziale o per il modo in cui le informazioni sono fornite, così da farlo risultare privo di quei caratteri di chiarezza e completezza, che la legge richiede e che scaturiscono dalla corretta combinazione delle informazioni effettivamente contenute nel messaggio e di quelle che invece sono state omesse. Inoltre, la trasparenza e correttezza delle informazioni fornite va riscontrata sin dal primo contatto con il consumatore e deve riguardare ogni aspetto del messaggio, a maggior ragione quelli salienti. La tutela

¹⁴² [Cfr. doc. n. 81.]

¹⁴³ [Cfr. doc. n. 99, p. 3.]

¹⁴⁴ [Cfr. doc. n. 99 e doc. n. 109 p. 3-4, in cui viene precisato dal Professionista che *“Il gestionale in uso al Professionista non consente di verificare il numero di ordini effettivamente consegnati e dei giorni di ritardo eventualmente accumulati nella consegna, limitandosi a riportare il solo dato degli ordini eseguiti”*. Relativamente alla omessa indicazione delle motivazioni delle richieste di annullamento/istanza di recesso o di ripensamento, il Professionista riconosce che il dato non è rilevato né rilevabile da alcun gestionale ovvero altro sistema informatico, in quanto Farmasave riconosce al consumatore il diritto di ripensamento di 14 giorni, per il quale non è previsto al consumatore di specificarne le ragioni.]

¹⁴⁵ [Cfr. doc. n. 109, pp. 3-4.]

¹⁴⁶ [Cfr. doc. n. 81.]

¹⁴⁷ [Cfr. doc. n. 79 e anche doc. n. 99, p. 3, doc. n. 116, doc. n. 126 pp. 4 e 8.]

¹⁴⁸ [Cfr. doc. n. 81.]

¹⁴⁹ [Cfr., ad esempio, sentenze TAR Lazio 10 gennaio 2019, n. 337; TAR Lazio 3 giugno 2019, n. 7123 TAR Lazio 16 marzo 2020 n.3262. Consiglio di Stato, VI, 15 ottobre 2020, n. 6232.]

offerta dal Codice del consumo, in materia di pubblicità ingannevole è finalizzata a evitare che gli effetti dannosi possano prodursi in danno della generalità dei consumatori.

99. Sotto un ulteriore profilo, ai fini delle norme sulle pratiche commerciali scorrette, rileva anche la pratica che produca il solo "aggancio", ovvero induca a contattare il professionista, anche se in concreto l'affare non verrà concluso, valutandosi in questo caso anche il tempo che il consumatore ha perduto per scoprire che quanto proposto non era in realtà conveniente¹⁵⁰.

100. La promozione di farmaci e parafarmaci da parte di Farmasave, presentati come disponibili, economicamente convenienti e in consegna rapida al domicilio dei consumatori, pertanto, è stata idonea a indurre questi ultimi a fare scelte di acquisto che altrimenti non sarebbero state effettuate. In particolare, rileva l'assenza di qualsiasi informativa al consumatore in merito alle possibili e prevedibili criticità del servizio nella fase di trasferimento della logistica nella sede di Nola, circostanza che avrebbe potuto determinare, come, di fatto, è accaduto, ritardi nella gestione degli ordini, nelle consegne, oltre ad altri tipi di disservizi.

Pratica sub b)

101. Anche nella fase successiva all'acquisto dei prodotti da parte del consumatore, sulla base delle segnalazioni e della documentazione in atti, il Professionista ha posto in essere un insieme di condotte a danno dei consumatori, riconducibili a una medesima pratica commerciale scorretta (pratica *sub b*)).

102. Nello specifico, si tratta di doglianze relative alla mancata/inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita da parte del Professionista (sia nei casi di mancata/ritardata/incompleta/errata/danneggiata consegna dei prodotti acquistati *online* dai consumatori, sia nei casi di esercizio dei diritti di recesso e/ ripensamento da parte dei consumatori), nonché relative alla mancata restituzione degli importi in denaro dovuti dal Professionista quali rimborsi per prodotti non consegnati o danneggiati o per esercizio del diritto di recesso/ripensamento. Il Professionista offriva in sostituzione un *coupon*/buono sconto da utilizzare su un successivo acquisto e, di fatto, fruibile solo scegliendo prodotti non scontati, che, di fatto, costituiscono una esigua minoranza.

103. Innanzitutto, il Professionista ha riconosciuto che l'attività di vendita dei prodotti farmaceutici e parafarmaceutici sul sito Farmasave.it ha conosciuto un progressivo e significativo incremento negli ultimi quattro anni. Gli ordini effettuati da parte dei consumatori sono passati da oltre [10.000-250.000] nel 2020 a oltre [200.000-1.500.000] nel 2024¹⁵¹. Per far fronte a questa "impetuosa crescita degli ordini ricevuti"¹⁵², nel 2023 il Professionista ha deciso di installare un sistema di automazione del magazzino, trasferendo la logistica dalla sede di Ercolano a quella di Nola, avviando i lavori nel mese di novembre del 2023, completandoli a giugno del 2024 con i primi test per evadere gli ordini in forma automatizzata. L'impianto di automazione è stato attivato nel mese di agosto del 2024 ed è risultato pienamente funzionante, a detta del Professionista, dalla fine di settembre del medesimo anno¹⁵³.

104. Farmacia Internazionale ha ammesso che le doglianze dei consumatori erano fondate, in quanto effettivamente la Società ha vissuto un periodo critico che ha coinciso con il secondo semestre del 2024 in concomitanza con la riorganizzazione dell'intera logistica di Farmasave, a seguito del trasferimento del magazzino da Ercolano a Nola e dell'installazione della nuova impiantistica/robotica¹⁵⁴. In realtà, come mostrano le cifre, l'incremento degli ordini aveva già conosciuto un'impennata significativa nel 2023¹⁵⁵, determinando la decisione della Società di investire nell'automazione e in una riorganizzazione logistica dell'attività. Non a caso, tale dato trova corrispondenza nelle segnalazioni presenti nella documentazione agli atti che fanno riferimento a problematiche connesse all'attività di promozione e post-vendita verificatesi almeno a partire dal mese di maggio 2023¹⁵⁶.

105. Molti consumatori che si sono rivolti alla piattaforma Farmasave per acquistare i loro prodotti hanno lamentato criticità soprattutto connesse alla fase post-vendita, evidenziando come le problematiche riscontrate risultassero ancor più gravi per la carenza/inadeguata assistenza da parte del servizio clienti del Professionista. I consumatori hanno riscontrato, soprattutto nel periodo novembre 2023-settembre 2024: (i) tempi lunghi di attesa per la ricezione dei prodotti, superiori ai due-cinque giorni (o alle attuali 12-96 ore lavorative) indicati sul Sito, precisamente da una settimana a oltre un mese; (ii) mancate consegne, consegne parziali o ricezione di prodotti non conformi a quanto ordinato (*i.e.* confezioni diverse rispetto a quelle riportate nelle immagini del Sito o a quelle descritte nelle schede

¹⁵⁰ [Cfr. Consiglio di Stato 17 dicembre 2018 n. 7107, 11 maggio 2017 n. 2178, 24 novembre 2015 n. 5318 e 24 novembre 2011 n. 6204 e 20 novembre 2019, n. 7921.]

¹⁵¹ [Cfr. doc. n. 99, p. 2.]

¹⁵² [Cfr. doc. n. 126 pp. 1-2.]

¹⁵³ [Cfr. doc. n. 99, p. 3 e anche doc. n. 81, Verbale ispettivo presso la sede di Nola della Società Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C. S.n.c. in data 4 dicembre 2024. A integrazione della soluzione Knapp, il Professionista ha attivato ulteriori servizi di automazione di supporto (ad esempio, il servizio con BD Rowa).]

¹⁵⁴ [Cfr. doc. n. 126, p. 9.]

¹⁵⁵ [Cfr. doc. n. 99, p. 2.]

¹⁵⁶ [Agli atti del fascicolo sono presenti le segnalazioni, pervenute direttamente dai consumatori (cfr. docc. nn. 1-17, 19-25, 27, 29-34, 36, 39-48, 50-55, 57-69) e quelle pervenute tramite l'Associazione Altroconsumo (cfr. docc. nn. 37, 56, 111 e 112), altra documentazione acquisita agli atti (cfr. doc. nn. 18, 70 e doc. n. 79 docc. nn. 2-6,7-26, 27-44, 45-48, 49, 50-779, 815, 817-818, 820-829, doc. n. 80 e docc. nn. 3-5, 7-9, 10-512).]

prodotto per caratteristiche e contenuti). Il Professionista ha motivato l'invio di tali prodotti non conformi, affermando che ciò che è riportato sul Sito (immagini e descrizioni) è meramente indicativo, accettando la restituzione dei prodotti ed eventuale loro sostituzione, solo in caso di assunzione dei costi di spedizione da parte del consumatore; (iii) consegne di prodotti danneggiati e inutilizzabili per inadeguato imballaggio o non corretta conservazione durante il trasporto. I prodotti non sono stati confezionati in modo da tutelarne l'integrità, in particolare nel caso di prodotti liquidi o fragili o sensibili al calore da trasportare e mantenere a basse temperature.

106. Sono pervenuti in Autorità e acquisiti durante l'attività ispettiva ed istruttoria anche reclami per comportamenti che il Professionista ha assunto nei confronti dei consumatori in caso di richieste di recesso/ripensamento, a cui spesso non è stata data risposta dal servizio clienti oppure a cui è stato dato riscontro negativo, per aver già avviato l'attività di gestione dell'ordine.

107. Per quanto riguarda i rimborsi da effettuare ai consumatori per prodotti non consegnati o per prodotti che sono stati danneggiati, fino al luglio 2024, il Professionista, laddove ha ritenuto di doverli riconoscere al consumatore, per sua stessa ammissione, ha offerto un *coupon*/buono sconto di importo pari a quello da restituire al consumatore, da utilizzare su un successivo acquisto. In tal modo, il Professionista ha violato il diritto del consumatore di poter scegliere la modalità di rimborso preferita, ledendo la sua libertà di scelta ed esercitando un indebito condizionamento nei suoi confronti, in quanto il consumatore è stato, di fatto, costretto a effettuare un ulteriore acquisto per poter quanto meno utilizzare le somme versate da recuperare e non perderle definitivamente.¹⁵⁷In caso di rimborso con restituzione dell'importo, alcuni segnalanti hanno lamentato ritardi o la mancata esecuzione del riaccredito della somma versata.

108. In merito alle numerose segnalazioni (oltre cinquanta) pervenute direttamente all'Autorità, Farmacia Internazionale ha dato riscontro solo a tredici di esse, ritenendole tutte infondate per motivi diversi (disguidi o errori del cliente, variazioni di prodotto da parte dell'azienda produttrice, invio dei prodotti o rimborsi effettuati regolarmente, etc.).

109. Farmacia Internazionale, nella memoria difensiva di gennaio 2025, ha sostenuto che le altre segnalazioni non sarebbero state riscontrate per la mancanza del numero d'ordine che non avrebbe consentito al Professionista di individuare lo specifico caso e di analizzare la vicenda, pur disponendo di altri elementi utilizzabili a tale fine (quali ad esempio, i dati dell'utente). L'affermazione del Professionista è risultata destituita di fondamento in quanto la maggioranza dei segnalanti ha fatto chiaro riferimento al numero d'ordine nella presentazione della denuncia.¹⁵⁸

110. Nel caso delle segnalazioni provenienti da Altroconsumo, Farmasave ha, addirittura, respinto *a priori* ogni possibilità di analizzarle, affermando, che la presentazione di tali segnalazioni in formato *Excel* da parte di Altroconsumo, non forniva garanzie in merito alla provenienza dei reclami, sollevando dubbi sull'integrità della loro raccolta¹⁵⁹. Anche tale argomentazione difensiva del Professionista è ritenuta non condivisibile in quanto, anche nei reclami forniti da Altroconsumo, il numero d'ordine era spesso indicato chiaramente, oltre a essere forniti altri elementi utili a circostanziarlo (ad esempio, importo versato, prodotti acquistati) e gli stessi dati personali dei consumatori.

111. Nella memoria conclusiva, a fronte della contestazione relativa alla sussistenza di elementi sufficienti per individuare i reclami agli atti del fascicolo istruttorio, il Professionista si è limitato ad affermare che numerose segnalazioni non avrebbero trovato riscontro nei suoi sistemi informativi¹⁶⁰.

112. La mancata individuazione della maggior parte dei segnalanti da parte del Professionista, in realtà, risulta coerente con lo stato di inadeguata organizzazione del servizio di assistenza clienti, che il Professionista, di fatto, ha ammesso, dichiarando di non essere in grado di fornire dati relativi ai reclami/richieste di chiarimenti ricevuti tramite i vari canali di contatto (telefono, *email*, SMS, WhatsApp, ecc.), a eccezione solo di alcuni dati statistici per le chiamate pervenute tramite linee telefoniche esclusivamente relative agli ultimi sei mesi (cfr. il punto III.2.b).5).

113. Disporre della registrazione dei dati relativi all'assistenza clienti, potendoli estrapolare ed elaborare, appare essere indispensabile per un professionista che intenda garantire efficienza e qualità del servizio offerto, in quanto consente di rilevare le criticità che emergono nello svolgimento della propria attività commerciale e l'entità di tali fenomeni per porvi rimedio. Il Professionista ha mostrato, invece, una carente organizzazione e gestione di tale servizio. A fronte di ciò, appare insoddisfacente l'argomentazione difensiva del Professionista che basa la prova della sua efficienza sostanzialmente sulle valutazioni positive dei consumatori presenti sui siti di opinioni, in particolare su Trustpilot.

114. Farmasave, di fatto, non ha fornito argomentazioni difensive a giustificazione di tutte le criticità rilevate (consegne parziali di prodotti o prodotti non conformi a quanto ordinato, consegne di prodotti danneggiati e inutilizzabili per inadeguato imballaggio o non corretta conservazione durante il trasporto, mancata/inadeguata assistenza post-vendita, invio di un *coupon*/buono sconto quale rimborso invece della restituzione della somma di denaro versata, ecc.), limitandosi a sostenere che tali condotte devono essere considerate residuali ed occasionali

¹⁵⁷ [Cfr. doc. n. 79 docc. nn. 2 e 37, 816 e 819.]

¹⁵⁸ [Cfr. doc. n. 99 p. 28.]

¹⁵⁹ [Cfr. *ibidem*.]

¹⁶⁰ [Cfr. doc. n. 126, p. 14.]

rispetto al volume di ordini gestiti dalla Società (*"lamentati disservizi hanno interessato una platea di soggetti del tutto limitata rispetto alla mole di consumatori puntualmente, efficacemente serviti e assistiti"*¹⁶¹),

115. Ciò premesso, vale replicare all'argomento del Professionista in ordine all'asserita esiguità delle segnalazioni pervenute in Autorità rispetto al numero di ordini ricevuti, osservando che il numero di segnalazioni - incluse quelle acquisite anche durante l'attività ispettiva e provenienti da Altroconsumo - sono indizi ed elementi di fatto sintomatici della sussistenza delle condotte commerciali non diligenti e non corrette, oggetto del presente procedimento.

116. Peraltro, i fatti segnalati dai consumatori - che il Professionista afferma essere numericamente limitati - sono confermati dai contenuti dei reclami ricevuti dallo stesso Professionista, acquisiti in ispezione¹⁶² e durante l'attività istruttoria¹⁶³. Tali circostanze, di fatto, segnalano un fenomeno patologico nel rapporto consumeristico, acuitosi nella fase di trasferimento della sede logistica a Nola e di introduzione del sistema di automazione, come confermato dal Professionista e di cui esso era ben consapevole anche prima dell'avvio del presente procedimento.

117. Vale comunque sottolineare che l'illecito consumeristico è un "illecito di pericolo" con la conseguenza che "è del tutto irrilevante sia l'eventuale esiguità delle segnalazioni sia la natura occasionale o episodica della condotta", rilevando anche "la mera 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" (cfr., *inter alia*, Consiglio di Stato, 8 febbraio 2021, n. 1152).

118. Ne deriva, che l'effettiva incidenza della pratica commerciale scorretta sui consumatori non costituisce un elemento idoneo a elidere o ridurre i profili di illiceità della stessa, non essendo richiesta "l'attualità di una lesione agli interessi dei consumatori, quanto, piuttosto, che una pratica sia idonea a produrla. Il bene giuridico tutelato, infatti, è soltanto indirettamente la sfera patrimoniale del consumatore: in via immediata, attraverso la libertà di scelta si vuole salvaguardare il corretto funzionamento del mercato concorrenziale" (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, 12 marzo 2020, n. 1751)¹⁶⁴.

119. Peraltro, nel caso di specie, il Professionista ha riconosciuto che la fase di transizione, che ha portato all'introduzione del nuovo sistema di automazione ed il trasferimento della logistica alla sede di Nola ha prodotto effetti negativi sull'efficienza del servizio¹⁶⁵, ha determinato effettivamente una serie di criticità, per lo più rappresentate da un rallentamento nell'evasione degli ordini¹⁶⁶. Ciò, conferma che la pratica commerciale scorretta oggetto del presente procedimento ha anche avuto effetti concreti sui consumatori. In proposito, rileva che il Professionista non abbia ritenuto di adottare misure per prevenire il determinarsi dei gravi disagi e disservizi (dianzi descritti) ai consumatori nel lungo periodo (poco meno di un anno, da novembre 2023 ad agosto-settembre 2024) necessario per installare e implementare il nuovo sistema di automazione del magazzino di cui aveva deciso di dotarsi e per trasferire la logistica dalla sede di Ercolano a quella di Nola; a titolo esemplificativo, il Professionista avrebbe potuto ridurre temporaneamente il numero dei prodotti posti in vendita sul proprio Sito ovvero informare adeguatamente i consumatori, unitamente alla predisposizione di un più efficiente servizio di assistenza ai consumatori nella fase post-vendita. Nel caso concreto, quindi, il Professionista ha, di fatto, "scaricato" sui consumatori gli inevitabili e prevedibili disagi e disservizi derivanti dai predetti lavori che aveva programmato di svolgere, senza voler, nel contempo, rinunciare a incassare i proventi derivanti dalle crescenti vendite *online* sul proprio Sito. In tal modo, il Professionista ha posto in essere, del tutto consapevolmente, condotte idonee a ledere - con tratti aggressivi - i consumatori e in palese contrasto con il dovere di diligenza professionale.

120. Sotto un ulteriore profilo, ciò che emerge dalla documentazione agli atti è, soprattutto, una carente capacità di gestione e risoluzione dei problemi nell'attività di commercializzazione dei prodotti (*problem solving*) da parte del Professionista, proseguita anche successivamente a tale fase critica almeno fino al 20 giugno 2025 data della memoria conclusiva del Professionista¹⁶⁷. Se il processo di vendita si svolge regolarmente, senza criticità, la prestazione commerciale offerta è soddisfacente e anche molto apprezzata dai consumatori. In caso contrario il consumatore può avere serie difficoltà, anche solo a comunicare con il servizio clienti per chiedere assistenza e per ottenere risposte

¹⁶¹ [Cfr. doc. n. 126, pp. 23-24.]

¹⁶² [Cfr. doc. n. 79, docc. nn. 7-48 e 815-929.]

¹⁶³ [Cfr. docc. nn. 18, 70, 86 e 116.]

¹⁶⁴ [In Consiglio di Stato (VI, 10 dicembre 2020, n. 7852) ha anche 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 ed 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, 27 febbraio 2023, n. 1953; Consiglio di Stato, 7 ottobre 2022, n. 8614; Consiglio di Stato, VI, 27 febbraio 2020, n. 1428; Consiglio di Stato, 12 marzo 2020, n. 1751; Consiglio di Stato, 2 dicembre 2019, n. 8227, Corte Giust. UE 6 aprile 2015, causa C-388/13).]

¹⁶⁵ [Cfr. doc. n. 81.]

¹⁶⁶ [Cfr. doc. n. 99, p. 3.]

¹⁶⁷ [Cfr. doc. n. 126.]

soddisfacenti alla soluzione dei diversi tipi di inconvenienti occorsi, in molti casi trovandosi costretto a rinunciare a ottenere quanto a esso spettante (ad esempio, rimborso o sostituzione dei prodotti), con conseguente danno economico e/o disagio personale.

121. In contrasto con il dovere di diligenza professionale prescritto dall'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, Farmacia Internazionale non ha gestito in maniera efficiente i reclami e le richieste dei consumatori in ordine ai problemi relativi alle consegne inerenti ai prodotti mancanti/danneggiati/non corrispondenti a quelli ordinati, né ha provveduto a verificare l'efficienza del servizio offerto dai corrieri, omettendo spesso di rispondere e rendendosi irreperibile, senza dare seguito anche alle legittime richieste di restituzione degli importi corrisposti per l'acquisto dei prodotti non consegnati o fornendo buoni sconto fasulli quali forme di rimborso¹⁶⁸.

122. Tale pratica appare idonea a configurare un indebito condizionamento da parte del Professionista consistente nella frapposizione di ostacoli extracontrattuali rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti, tra cui quello di recesso e rimborso, nonché di rivolgersi a altro professionista, in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo.

123. Farmacia Internazionale non è stata in grado di fornire dati sulle istanze di rimborso, ma solo sui rimborsi effettuati, né sul numero di reclami effettivamente ricevuti dei consumatori nel periodo considerato attraverso tutti i canali di comunicazione indicati (telefono, e-mail, SMS, WhatsApp, etc.) né ha categorizzato i diversi tipi di reclami in modo da comprendere e gestire le criticità segnalate dai consumatori, né si è accertato dell'esito delle spedizioni, monitorando costantemente l'attività dei corrieri.

124. La Società, pertanto, pur a conoscenza e consapevole delle difficoltà/disagi in cui i clienti Farmasave si sarebbero trovati, sicuramente quanto meno nella fase di transizione dal sistema di gestione degli ordini manuale a quello automatizzato nonché di trasferimento della logistica alla sede di Nola, è rimasta sostanzialmente inerte, senza adottare efficaci misure per prevenire e comunque risolvere i predetti disagi e disservizi, né alcuna forma di verifica efficace dell'operato dei corrieri incaricati delle consegne.

125. Si configura, pertanto, una responsabilità del Professionista non tutelando il consumatore in relazione a proprie inefficienze e disservizi, anche transitori e non vigilando sull'operato dei propri *partner* e collaboratori (*culpa in vigilando*), venendo, di fatto, a conoscenza di eventuali problematiche solo in caso di segnalazione da parte dei consumatori stessi.

126. La mancata consegna dei prodotti acquistati *online* integra, tra l'altro, quantomeno sotto il profilo dell'omessa diligenza professionale, la violazione dell'articolo 61 del Codice del consumo, la cui norma sancisce un preciso e specifico obbligo di consegna in capo ai venditori che operano *online*.

127. Inoltre, il Professionista ha violato l'articolo 49 del Codice del consumo nella misura in cui fornisce nel sito recapiti e modalità di contatto non veritiere.

128. Infine, bisogna considerare che il Professionista ha, però, presentato ed esposto nella memoria conclusiva un insieme di misure che avrebbe assunto spontaneamente durante l'iter istruttorio, in particolare indicate nella memoria conclusiva, al fine di sanare le condotte contestate (dalla documentazione fotografica del contenuto del pacco prima della sua sigillatura all'incremento delle risorse umane impiegate nelle varie attività svolte dalla Società, da un effettivo monitoraggio degli ordini spediti e dello stato delle spedizioni presso i corrieri all'acquisto di una versione avanzata del *software* per la gestione dei reclami sino all'introduzione di sistemi per garantire una più immediata e diretta gestione dei rimborsi e delle modalità di reso).

VII.3. Conclusioni

129. In conclusione, all'esito dell'istruttoria, risulta che il Professionista abbia posto in essere due pratiche commerciali scorrette, in quanto:

- ha omesso o non ha fornito informazioni veritiere, nella fase promozionale, in merito alla tempestiva consegna dei prodotti presenti nel catalogo del Sito, inducendo il consumatore a effettuare una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso in considerazione di una rapidità di consegna (due-cinque giorni o attualmente 12-96 ore di spedizione/consegna), non garantita. In particolare, il Professionista non ha fornito alcuna informativa al consumatore in merito ai prevedibili ritardi di spedizione/consegna nella fase di trasferimento della logistica nella sede di Nola; il tutto in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera b), 22 comma 1, 23 commi 1, lettere e) ed f) e 2 del Codice del consumo (pratica *sub a*);
- ha manifestato gravi inefficienze nell'assistenza fornita ai consumatori nella fase *post* vendita, non garantendo, anche attraverso un efficiente servizio di *customer care*, una corretta gestione dei reclami relativi a tutte le attività connesse alla fase successiva all'acquisto dei prodotti (consegna corretta, integra, completa e rapida dei farmaci e parafarmaci ordinati, esercizio del diritto di recesso/ripensamento, sostituzione di prodotti danneggiati o non conformi agli ordini senza ulteriori addebiti e rimborsi tempestivi in caso di mancate/parziali consegne). Inoltre, fino al mese di luglio del 2024, ha rimborsato i consumatori tramite un *coupon*/buono sconto invece di restituire gli importi dovuti in denaro, consentendone l'utilizzo solo su un successivo acquisto di prodotti non scontati e/o non garantendone sempre

¹⁶⁸ [Cfr. *docc. nn. 99 e 109.*]

il funzionamento ¹⁶⁹. Tale pratica è stata posta in essere in violazione degli artt. 20, comma 2, 24, 25, comma 1, lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo (pratica *sub b*)).

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

130. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo - così come modificato dall'articolo 1, comma 7, del D.lgs. n. 26/2023 - 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. Ai fini del presente procedimento, la predetta modifica normativa rileva, in quanto le pratiche commerciali scorrette accertate con il presente provvedimento sono iniziate almeno dal mese di maggio 2023 e sono proseguite dopo dell'entrata in vigore del richiamato D.lgs. n. 26/2023.

131. In caso di procedimento che abbia a oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico.

132. 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.

133. Con riguardo alla gravità delle due violazioni contestate, si tiene conto, dei seguenti parametri:

- dimensione economica del Professionista, operatore noto nel settore, che presenta ricavi pari a circa [10-100] milioni di euro con un margine operativo lordo superiore a [1-50 milioni] di euro e un utile di esercizio pari a circa [1-50 milioni] di euro¹⁷⁰;
- ampia diffusione delle pratiche tramite il *web*, interessando una platea molto ampia di consumatori (si consideri che, nel 2024, sono stati effettuati [50.000-1.200.000] ordini¹⁷¹ per un per un importo pari a [10.000.000-120.000.000] euro¹⁷²), che, attraverso l'offerta *online* di prodotti farmaceutici e parafarmaceutici a prezzi estremamente bassi e dichiarati in rapida consegna, sono indotti a effettuare *online* l'acquisto di farmaci e parafarmaci, spesso necessari per avviare o proseguire un trattamento terapeutico finalizzato a garantire il benessere dei richiedenti;
- consapevolezza dei prevedibili e gravi disservizi/disagi per i consumatori, in particolare per quelli che sarebbero stati determinati dal trasferimento della sede logistica a Nola e dall'introduzione di un sistema di automazione, senza aver adottato misure a tutela dei consumatori (ad esempio, riduzione temporanea dei prodotti in vendita, informazione chiara sulla riorganizzazione in atto, un più efficiente servizio di assistenza ai consumatori *post vendita*);
- peculiare settore di intervento (commercio elettronico), in cui è richiesto a un operatore un più elevato livello di diligenza professionale (*ex* articolo 20 del Codice del consumo), in quanto il rapporto tra professionista e consumatore si svolge esclusivamente in ambiente digitale, dove l'impatto che potrebbero produrre sui consumatori anche temporanee inefficienze gestionali, appare molto più consistente e grave;
- finalità sanitaria dell'acquisto di taluni prodotti.

134. Per quanto riguarda la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti risulta che le pratiche commerciali *sub a*) e *sub b*) sono state poste in essere da Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C. S.n.c. a decorrere dal mese di maggio 2023¹⁷³ sino almeno al 20 giugno 2025, in particolare, tenendo conto del numero esiguo di segnalazioni pervenute e delle misure indicate nella memoria conclusiva, presentata dal Professionista¹⁷⁴.

Sulla pratica *sub a*)

135. Oltre ai parametri di gravità e alla durata della violazione suindicati e ad alcune misure assunte dal Professionista, con riguardo specificamente alla pratica *sub a*) si tiene conto anche della natura della violazione, derivante dall'ingannevolezza ed omissività dell'informazione presente sul Sito relativa alla rapida consegna dei prodotti, determinando scelte di acquisto non consapevoli, in quanto la rapidità della consegna costituisce una questione particolarmente rilevante soprattutto nei casi di prodotti farmaceutici.

136. Sulla base di tutti gli elementi suindicati, si ritiene congruo quantificare la sanzione amministrativa pecuniaria da comminare a Farmacia Internazionale per la pratica in esame nella misura di 200.000 € (duecentomila euro).

¹⁶⁹ [Cfr. doc. n. 79 docc. nn. 2 e 37, 816 e 819.]

¹⁷⁰ [Cfr. doc. n. 126, allegato Bilancio Farmasave 2023.]

¹⁷¹ [Cfr. doc. n. 109, p. 3.]

¹⁷² [Cfr. doc. n. 99, p. 13.]

¹⁷³ [Agli atti del fascicolo sono presenti le segnalazioni, pervenute direttamente dai consumatori (cfr. docc. nn. 1-17, 19-25, 27, 29-34, 36, 38-48, 50-55, 57-69) e quelle pervenute tramite l'Associazione Altroconsumo (cfr. cocc. nn. 37, 56, 111 e 112), altra documentazione acquisita agli atti (cfr. doc. nn. 18, 70 e Doc. n. 79 docc. nn. 2-6,7-26, 27-44, 45-48, 49, 50-779, 815, 817-818, 820-829 e doc. n. 80 docc. nn. 3-5, 7-9, 10-512).]

¹⁷⁴ [Cfr. doc. n. 126.]

Sulla pratica sub b)

137. Oltre ai parametri di gravità e alla durata della violazione suindicati, con riguardo specificamente alla pratica *sub b)* si tiene conto anche della natura della violazione, connotata da particolare offensività, atteso che la pratica oggetto di accertamento consta di più condotte che presentano profili di aggressività, rappresentate dall'inadeguata assistenza post-vendita da parte del servizio clienti e dall'imposizione di un metodo di rimborso (*coupon*/buono sconto) che obbliga il consumatore a effettuare un successivo acquisto, selezionando prodotti non scontati e/o non garantendone sempre il funzionamento. Tale pratica appare idonea a configurare un indebito condizionamento da parte del Professionista consistente nella frapposizione di ostacoli *extra*-contrattuali rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti, tra cui quello di recesso e rimborso nonché di rivolgersi ad altro professionista.

138. Sulla base di tutti gli elementi suindicati e tenendo anche conto di alcune misure in corso di implementazione da parte del Professionista per sanare le condotte contestate (cfr. par. V)¹⁷⁵, si ritiene congruo quantificare la sanzione amministrativa pecuniaria da comminare a Farmacia Internazionale per la pratica in esame nella misura di 900.000 € (novecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub a)*, descritta al paragrafo II, consistente nella promozione ingannevole dei tempi rapidi di spedizione/consegna dei prodotti in vendita sul Sito del Professionista, nonché nella mancata informativa relativa al prevedibile rallentamento nella gestione degli ordini connesso alla fase di trasferimento della logistica nella sede di Nola risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera b), 22 comma 1, 23 commi 1, lettere e) ed f) e 2 del Codice del consumo, in quanto idonee a indurre i consumatori a effettuare una scelta commerciale non consapevole:

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale *sub b)*, descritta al paragrafo II, consistente in due condotte nella fase post-vendita, lesive dei diritti dei consumatori (carente/assente prestazione di un servizio di assistenza ai clienti per mancata, ritardata e/o inadeguata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori e per l'esercizio del diritto di recesso/ripensamento, nonché per i rimborsi non erogati in denaro ma in *coupon*/buoni sconto utilizzabili su un acquisto successivo di prodotti non scontati e/o comunque non sempre funzionanti) risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24, 25, comma 1, lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo, in quanto idonea a indurre i consumatori ad assumere decisioni commerciali falsate da indebiti condizionamenti;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale *sub a)* descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere dalla società Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C. S.n.c., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera b), 22 comma 1, 23 commi 1, lettere e) ed f) e 2 del Codice del consumo, e ne vieta la reiterazione;

b) che la pratica commerciale *sub b)* descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere dalla società Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C. S.n.c., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 24, 25, comma 1, lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo, e ne vieta la reiterazione;

c) di irrogare, con riferimento alla pratica descritta al punto a), alla società Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C. S.n.c. una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 € (duecentomila euro);

d) di irrogare, con riferimento alla pratica descritta al punto b), alla società Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C. S.n.c. una sanzione amministrativa pecuniaria di 900.000 € (novecentomila euro);

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.

¹⁷⁵ [Alcune misure implementate o ancora in fase di implementazione sono: (i) l'introduzione della documentazione fotografica del contenuto del pacco prima della sua sigillatura, per ridurre i margini di errore nella fase di composizione e confezionamento; (ii) incremento del numero di risorse umane impiegate nelle varie attività di Farmasave, con particolare riferimento all'aggiornamento dei dati forniti dai corrieri relativi allo stato delle spedizioni; (iii) acquisto, nel marzo 2025, di una versione avanzata del software Zendesk, per una gestione più efficace, tracciabile e tempestiva dell'assistenza clienti; (iv) misure migliorative per una gestione immediata e diretta della gestione dei rimborsi e delle modalità di reso (tramite accesso diretto alla propria area utenti o in modalità "anonima" tramite l'apposita sezione "RESI" presente nel footer del sito); (v) eliminazione del rimborso tramite l'emissione di coupon, garantendo sempre al cliente il diritto a un rimborso monetario integrale.]

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/1981, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli