



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXX - n. 17

**Publicato sul sito www.agcm.it
27 aprile 2020**

SOMMARIO

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	5
C12284 - SPEEDSTER BIDCO/AUTOSCOUT24-FFG FINANZCHECK FINANZPORTALE	
<i>Provvedimento n. 28215</i>	5
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	9
PS11722 - CARLITA SHOP-INTEGRATORI ANTIVIRALI	
<i>Provvedimento n. 28216</i>	9
PS11597 - METAMONDO-CANCELLAZIONE PRENOTAZIONI	
<i>Avviso di avvio di procedimento istruttorio</i>	14
PS11723 - FARMACO CORONAVIRUS.IT-KALETRA	
<i>Avviso di avvio di procedimento istruttorio</i>	20
PS11733 - FARMACIAMASCHILE.IT-KALETRA	
<i>Avviso di avvio di procedimento istruttorio</i>	28
PS11735 - FARMACIA-GENERICA.IT-KALETRA	
<i>Avviso di avvio di procedimento istruttorio</i>	35
PS11735 - FARMACIA-GENERICA.IT-KALETRA	
<i>Provvedimento n. 28221</i>	42

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

C12284 - SPEEDSTER BIDCO/AUTOSCOUT24-FFG FINANZCHECK FINANZPORTALE

Provvedimento n. 28215

L' AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 aprile 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTA la comunicazione della società Speedster Bidco GmbH, pervenuta in data 7 febbraio 2020;

VISTA la richiesta di parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, inviata in data 26 febbraio 2020, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

VISTO l'articolo 103, comma 1, del Decreto-Legge 17 marzo 2020, n. 18, recante "*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*";

VISTO il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, pervenuto in data 20 marzo 2020, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

I. LE PARTI

Società acquirente

1 Speedster Bidco GmbH (di seguito "Speedster") è una società controllata indirettamente da alcuni fondi di investimento gestiti da H&F Corporate Investors IX Ltd (di seguito "H&F"), impresa di *private equity* con uffici a San Francisco, New York e Londra.

H&F opera investimenti, anche come *partner*, in svariati comparti fra cui assicurazioni e servizi assicurativi, *software*, *Internet*, servizi finanziari, servizi di informazione, energia, sanità, commercio al dettaglio e prodotti al consumo.

Nel 2018 il fatturato consolidato del Gruppo riconducibile a H&F è stato pari a circa [10-20]* miliardi a livello mondiale, di cui [498-700] milioni in Italia.

Società acquisite

2 AutoScout24 GmbH è attiva direttamente e attraverso le società da essa controllate in vari Paesi europei nella gestione di portali per annunci pubblicitari *online* relativi alla vendita di

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

automobili. In particolare, mettendo sia a disposizione degli utenti la possibilità di effettuare una ricerca mirata degli annunci sia spazi pubblicitari a favore di concessionari di automobili, venditori privati e soggetti terzi.

Il capitale sociale di AutoScout24 GmbH è detenuto interamente da Scout24 Beteiligungs SE (di seguito "Scout24 SE"), a sua volta controllata da Scout24 AG, società a capo del gruppo Scout24.

Il fatturato totale realizzato da AutoScout24 GmbH nell'anno 2018 è stato pari a circa [100-498] milioni a livello mondiale, quasi interamente realizzati in Europa, di cui [30-100] milioni in Italia attraverso la società AutoScout24 Italia S.r.l. (di seguito "AutoScout24 Italia").

3 FFG FINANZCHECK Finanzportale GmbH (di seguito "FFG GmbH") è attiva nella gestione di un portale *web* in tedesco che opera come comparatore di servizi di credito al consumo, fornendo spazi pubblicitari.

Il capitale sociale di FFG GmbH è detenuto interamente dalla società Consumer First Services GmbH (di seguito "CFS GmbH"), a sua volta controllata da Scout24 AG.

Il fatturato totale realizzato da FFG GmbH nell'anno 2018 è stato pari a circa [30-100] milioni a livello mondiale, quasi interamente realizzati in Germania, mentre l'impresa non ha realizzato alcun fatturato in Italia.

II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

4 L'operazione comunicata consiste nell'acquisizione del controllo esclusivo di AutoScout24 GmbH e FFG GmbH da parte di Speedster, attraverso l'acquisto dell'intero capitale sociale delle due predette società rispettivamente da Scout24 SE e da CFS GmbH. Pertanto, con la conclusione del medesimo *sale and purchase agreement*, Speedster verrà a detenere l'intero capitale sociale di AutoScout24 GmbH e FFG GmbH, ottenendo il controllo delle società riconducibili ai predetti soggetti.

5 Nell'ambito dell'operazione sono previsti patti di non concorrenza della durata di due anni a carico delle due società venditrici e dei soggetti da esse controllati.

6 In particolare, senza il consenso scritto di Speedster, Scout24 SE e CFS GmbH non potranno attivarsi per instaurare un rapporto di lavoro dipendente con soggetti appartenenti al *senior management* di AutoScout24 GmbH e FFG GmbH. Analogo patto è previsto a carico di Speedster nei confronti di soggetti presenti nel *senior management* di società controllate da Scout24 AG.

7 Inoltre, è previsto che, per il periodo di due anni, Scout24 SE e CFS GmbH, direttamente o attraverso società da essa controllate, non potranno svolgere attività in concorrenza con le attività principali di AutoScout24 GmbH e FFG GmbH. Oltre a includere la costituzione o lo sviluppo di un'autonoma attività commerciale, l'obbligo si estende anche all'acquisizione sia di partecipazioni di controllo che di quote di minoranza in altre società del gruppo Scout24.

III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

8 L'operazione comunicata, in quanto determina l'acquisizione del controllo di imprese, costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera *b*), della legge n. 287/90. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/90, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/04, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione

preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge, in quanto, al momento della notifica, il fatturato totale realizzato a livello nazionale dall'insieme delle imprese interessate è superiore alla soglia di 498 milioni di euro e il fatturato totale realizzato individualmente a livello nazionale da almeno due delle imprese interessate è superiore a 30 milioni di euro.

9 I patti di non concorrenza descritti in precedenza possono essere qualificati come accessori alla concentrazione comunicata nella misura in cui contengono restrizioni direttamente connesse alla realizzazione dell'operazione e a essa necessarie¹. In particolare, nel caso di specie, gli impegni assunti dalle società venditrici vanno a beneficio dell'acquirente e rispondono all'esigenza di garantire a quest'ultimo il trasferimento dell'effettivo valore dell'acquisizione. Tuttavia, per non travalicare i limiti di quanto ragionevolmente richiesto allo scopo, è necessario che la portata geografica non ecceda l'attuale ambito territoriale di operatività delle società oggetto di acquisizione.

IV. VALUTAZIONI

10 In via preliminare, si rappresenta che la presente valutazione ha ad oggetto esclusivamente gli effetti dell'operazione che discendono dall'acquisizione da parte di Speedster di AutoScout24 GmbH, posto che FFG GmbH non svolge alcuna attività in Italia né ha realizzato alcun fatturato in tale ambito territoriale, sulla base delle informazioni rese disponibili in sede di notifica.

11 Secondo le informazioni fornite dalla società notificante, nel 2018 nessuna società del gruppo cui è riconducibile Speedster sarebbe presente nel mercato in cui è attiva AutoScout24 GmbH, anche considerando una estensione geografica del mercato più ristretta, coincidente con l'Italia. AutoScout24 GmbH è peraltro presente attraverso AutoScout24 Italia nell'ambito nazionale della raccolta pubblicitaria *online* con una quota contenuta, pari a circa [1-5%], a fronte della presenza di concorrenti di rilevanti dimensioni attivi non solo a livello nazionale, ma anche su scala mondiale.

12 In considerazione dell'attività svolta da AutoScout24 GmbH, l'operazione comunicata interessa l'ambito merceologico della raccolta pubblicitaria *online*, che consiste nella vendita di spazi grafici pubblicitari su siti *internet*.

Secondo gli orientamenti dell'Autorità², l'offerta di spazi pubblicitari *online* costituisce un ambito distinto rispetto alle forme tradizionali di pubblicità in ragione delle caratteristiche peculiari di *internet*, che si distingue per la sua estesa capacità di raggiungere efficientemente un particolare *target* di *audience*, nonché per la possibilità di avere un sistema di *reporting* idoneo a consentire una misurazione precisa e continua dell'efficacia dell'inserzione. Inoltre, anche le modalità di definizione dei prezzi sono differenti per la pubblicità *online*, atteso che il prezzo può essere definito in funzione dell'effettiva capacità dell'inserzione a raggiungere il *target* desiderato.

13 È possibile distinguere, inoltre, varie forme di pubblicità *online* in ragione di una molteplicità di elementi e, in particolare, in base alla natura della pagina *web* dove compare l'inserzione e alle caratteristiche del messaggio pubblicitario stesso. Allo stesso tempo, è possibile delineare ambiti

¹ Si veda, al riguardo, la Comunicazione della Commissione sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni (G.U.C.E. 2005/C-56/03 del 5 marzo 2005).

² Cfr. *ex multis* C8507 – RCS MediaGroup/Gruppo Finelco, C12001 – Libero Acquisition/Seat Pagine Gialle, C12017 – Reti Televisive Italiane/Gruppo Finelco e C12045 – Cairo Communication/RCS MediaGroup. Si veda anche A420 – FIEG - Federazione Italiana Editori Giornali/Google.

merceologici più ristretti in funzione della specializzazione del portale, che conduce a una delimitazione in senso verticale sia dal lato degli inserzionisti, sia dal lato dei destinatari della pubblicità *online*. Tuttavia, nel caso di specie, la questione dell'esatta definizione merceologica del mercato può essere lasciata aperta in considerazione del limitato impatto dell'operazione in esame e, in particolare, dell'assenza di sovrapposizione tra le attività dell'acquisita e dell'acquirente, nonché della limitata rilevanza di AutoScout24 Italia nella raccolta pubblicitaria *online*.

14 Quanto alla dimensione geografica dell'ambito merceologico rilevante, essa è da ritenersi comunque nazionale in considerazione della specificità della domanda relativa ai servizi richiesti e della lingua utilizzata nell'allestimento dei siti *web*.

15 Alla luce delle considerazioni precedenti, l'operazione in esame non appare suscettibile di modificare in maniera sostanziale la struttura e le dinamiche competitive del mercato suindicato.

V. IL PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

16 In data 20 marzo 2020, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha trasmesso, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 11 della legge n. 249/97, parere favorevole sullo schema di provvedimento inviato dall'Autorità in data 26 febbraio 2020, contenente le valutazioni sopra svolte.

RITENUTO, pertanto, che l'operazione in esame non determina, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/90, la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante sul mercato interessato, tale da eliminare o ridurre in modo sostanziale e durevole la concorrenza;

RITENUTO, altresì, che gli obblighi di non concorrenza intercorsi tra le parti sono accessori alla presente operazione nei soli limiti sopra descritti e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove ne sussistano i presupposti, che i suddetti patti si realizzino oltre i limiti ivi indicati;

DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/90, alle imprese interessate e al Ministro dello Sviluppo Economico.

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

p. IL PRESIDENTE
il Componente anziano
Gabriella Muscolo

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS11722 - CARLITA SHOP-INTEGRATORI ANTIVIRALI

Provvedimento n. 28216

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 aprile 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11722 del 22 marzo 2020, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 23, comma 1, lettera s), 25, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo da parte della società Carlita Shop S.r.l.s.;

VISTA la delibera dell'Autorità del 22 marzo 2020, con la quale, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, è stato disposto che Carlita Shop S.r.l.s. eliminasse ogni riferimento all'efficacia preventiva contro la COVID-19 dei prodotti pubblicizzati o commercializzati attraverso il sito <https://carlitashop.com> e il profilo *Instagram* @carlitashop_online;

VISTA la memoria presentata dalla società Carlita Shop S.r.l.s. il 25 marzo 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

I. IL FATTO

1. Dalle segnalazioni pervenute il 7 marzo 2020 e dalle informazioni acquisite d'ufficio in data 18 e 19 marzo 2020, è emerso che taluni comportamenti, realizzati dal professionista, avrebbero potuto integrare fattispecie rilevanti ai sensi del Codice del Consumo.

2. In particolare, il professionista ha diffuso, attraverso il profilo *Instagram* @carlitashop_online e il profilo *Instagram* dell'influencer Carlitadolce¹, comunicazioni pubblicitarie che invitavano all'acquisto di prodotti detergenti e cosmetici all'olio di Tea Tree australiano e all'olio di Manuka, nonché all'acquisto di un "*Integratore Antivirale Manuka*", utilizzando l'hashtag #coronavirus e vantando infondate capacità antivirali e di contrasto alla COVID-19.

¹ "Carlitadolce" è lo pseudonimo con il quale è noto sui *social media* l'amministratore unico e proprietario della società Carlita Shop S.r.l.s..

3. Per l'acquisto dei prodotti pubblicizzati, tali *post* rimandavano al sito *web* <https://carlitashop.com>, gestito da Carlita Shop S.r.l.s., dove erano pubblicizzati e venduti insieme ad altri vari prodotti, di cui si decantavano infondate capacità antivirali, antibatteriche e antisettiche, nonché di rafforzamento del sistema immunitario e di protezione delle vie respiratorie grazie a "*principi attivi che manifestano capacità antimicrobica, specie nei confronti di alcune patologie e microorganismi in grado di scatenare infiammazioni nelle vie respiratorie e nei polmoni*". Inoltre, vari detergenti e creme cosmetiche erano pubblicizzati con affermazioni che facevano riferimento ad asserite capacità disinfettante e di contrasto al contagio.

4. Tali affermazioni, diffuse attraverso *Instagram* e il sito *web*, apparivano suscettibili di fuorviare il consumatore, inducendolo a credere che i prodotti pubblicizzati potessero avere, contrariamente al vero, efficacia preventiva contro il COVID-19. Inoltre, proprietà disinfettanti venivano attribuite a referenze non qualificate come Presidi Medico-chirurgici dal Ministero della Salute o dotate di analoga certificazione comunitaria.

5. Tali condotte apparivano, inoltre, contrarie alla diligenza professionale e idonee ad indurre il consumatore medio all'assunzione di decisioni di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso, sulla base di una ingannevole rappresentazione delle caratteristiche di prodotti cosmetici ed integratori, che sfrutta l'emergenza sanitaria in corso e la conseguente alterazione della capacità di valutazione del consumatore.

6. Pertanto, sulla base delle informazioni acquisite in atti, è stato avviato il procedimento istruttorio PS11722, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettera b), 23, comma 1, lettera s), 25, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo.

7. Parte del procedimento, in qualità di professionista, è la società Carlita Shop S.r.l.s..

8. Il 22 marzo 2020, l'Autorità, a seguito della comunicazione di avvio, ha ritenuto sussistessero i presupposti per l'adozione di misure cautelari provvisorie nei confronti del professionista, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, e ai sensi dell'art. 8, comma 3, del Regolamento.

9. Sotto il profilo del *periculum in mora*, è stato osservato che sia il sito *Internet* che la pagina *Instagram* del professionista erano attive e presentavano un elevato grado di offensività, in quanto contenenti elementi diretti a convincere i consumatori italiani dell'efficacia preventiva dei prodotti pubblicizzati e commercializzati. L'Autorità ha, quindi, disposto che Carlita Shop S.r.l.s. eliminasse ogni riferimento all'efficacia preventiva contro il COVID-19 dei prodotti pubblicizzati o commercializzati attraverso il sito <https://carlitashop.com> e il profilo *Instagram* @carlitashop_online. Il professionista è stato, altresì, invitato a presentare una relazione sulle iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto e a presentare memorie scritte.

II. MEMORIA DELLA PARTE

10. A seguito della comunicazione dell'avvio del procedimento e del provvedimento cautelare del 22 marzo 2020, il 25 marzo 2020 Carlita Shop S.r.l.s. ha prodotto una memoria con la quale ha descritto le misure adottate per ottemperare al provvedimento cautelare dell'Autorità.

11. Per quanto riguarda il sito www.carlitashop.com, il professionista ha dichiarato di aver provveduto:

- 1) all'eliminazione dei termini "*antifungina*", "*antivirale*" ed "*antibatterico*" in riferimento alla descrizione del prodotto "Olio di sesamo Alkemilla";
- 2) all'eliminazione dei termini "*antivirale*" ed "*antibatterico*" e delle frasi "*contiene naturalmente principi attivi che manifestano capacità antivirale, antibatterica, purificante ed antimicrobica. Le numerose analisi e ricerche cliniche confermano le proprietà dell'Olio Essenziale di Manuka, quali: antibatterico; antinfiammatorio; antisettico; antivirale; astringente; febbrifugo; immunostimolante; sedativo*" e "*specie nei confronti di alcune tipologie di microrganismi in grado di scatenare infiammazioni delle vie respiratorie e dei polmoni*", in riferimento alla descrizione e al nome del prodotto "Olio essenziale di Manuka Optima Naturals";
- 3) all'eliminazione del termine "*antivirale*" e delle frasi "*aumentare le difese del sistema immunitario*", "*favorire le funzionalità delle prime vie respiratorie*" e "*stimolando l'organismo a svolgere una funzione autoimmune*", in riferimento alla descrizione e al titolo del prodotto "Integratore Manuka defense plus Optima Naturals";
- 4) all'eliminazione della frase: "*L'olio essenziale di tea tree è estratto dalla pianta della Melaleuca è uno degli oli essenziali più potenti in natura, in virtù dell'azione antibatterica, antiodorante, cicatrizzante, antivirale e antifungina ad ampissimo spettro*", in riferimento alla descrizione del prodotto "Detergente intimo al Tea Tree Alkemilla";
- 5) all'eliminazione del termine "*antibatterico*", degli aggettivi "*nutriente*" e "*antibatterico*" e della frase "*conferendo al contempo naturali proprietà antisettiche, antimicrobiche, antimicotiche ad ampio spettro*", in riferimento alla descrizione del prodotto "Balsamo Labbra al Tea Tree Australiano Optima Naturals";
- 6) all'eliminazione del termine "*antibatterico*", della frase "*utilizzato quotidianamente contrasta l'attività contagiosa di batteri nocivi*", in riferimento alla descrizione e al titolo del prodotto "Detergente Viso Corpo & Capelli al Tea Tree Australiano Optima Naturals";
- 7) all'eliminazione del termine "*antibatterico*", della frase "*con la sua naturale azione antisettica agisce da antimicrobico e antimicotico su mani, viso e corpo*", in riferimento al nome e alla descrizione del prodotto "Saponetta Purificante al Tea Tree Australiano Optima Naturals";
- 8) all'eliminazione dei termini "*antibatterica*" e "*disinfettante*", in riferimento al nome e alla descrizione del prodotto "Crema Purificante al Tea Tree Oil Dr Organic";
- 9) all'eliminazione dei termini "*igienizzanti*", "*antibatteriche*", "*antisettiche*" e "*disinfetta*" in riferimento alla descrizione e al nome del prodotto "Salviette Struccanti e Purificanti viso e mani al Tea Tree Oil Dr Organic";
- 10) all'eliminazione del termine "*antibatterico*", in riferimento alla descrizione del prodotto "Detergente viso Equilibrante Anti-acne al Miele di Manuka Dr Organic";
- 11) all'eliminazione del termine "*antibatterico*", in riferimento alla descrizione del prodotto "Scrub viso al Miele di Manuka Dr Organic";
- 12) all'eliminazione del termine "*antisettiche*" in riferimento alla descrizione del prodotto "Dentifricio sbiancante al Tea Tree Oil Dr Organic";
- 13) all'eliminazione del termine "*antibatterico*" e "*antimiotico*", in riferimento alla descrizione del prodotto "Olio Essenziale di Tea Tree Almekilla";
- 14) all'eliminazione dei termini "*antisettico naturale*" e "*antibatterico*", in riferimento alla descrizione del prodotto "Olio Essenziale di Tea Tree Biologico Dr Organic";

15) all'eliminazione di qualsiasi altro possibile riferimento a termini idonei a dare adito a simili fraintendimenti dal sito web della Società, con particolare riferimento alla pagina "ultimissime novità" e alla dicitura "*Proteggiamoci in modo naturale*".

12. Per quanto riguarda il profilo *Instagram @carlitashop_online*, il professionista ha dichiarato di aver posto in essere le seguenti misure:

1) eliminazione dal profilo e dall'archivio delle storie in evidenza contenenti il riferimento a proprietà "*battericide*", "*antibatteriche*", "*antisettiche*", ivi incluso l'highlight denominato "*Tea Tree*";

2) eliminazione dal profilo e dall'archivio delle storie in evidenza di ogni riferimento a proprietà "*battericide*", ivi incluso l'highlight denominato "*Oli essenziali*";

3) eliminazione del post datato 11 marzo contenente riferimenti a qualità "*antibatteriche e disinfettanti*" del "Gel igienizzante mani Aparium";

4) eliminazione dal profilo e dall'archivio della storia riportante il messaggio "*#iorestoacasa. Scopriamo come igienizzarci ed igienizzare l'aria intorno. Segui le Stories per scoprire come*";

5) eliminazione dal profilo e dall'archivio delle storie riportanti l'hashtag "*#coronavirus*", nelle quali si faceva riferimento alle proprietà dei prodotti della linea "Tea Tree australiano" e all' "Olio di Manuka". In particolare, è stato eliminato il messaggio pubblicitario contenente la dicitura "*Contro il #coronavirus*" seguita dall'illustrazione di tre prodotti della linea "Tea Tree australiano Optima Naturals" e di un prodotto "Olio Essenziale di Manuka Purificante Antibatterico Optima Naturals".

13. Infine, il professionista ha dichiarato di essere intervenuto anche sul profilo *Instagram @carlitadolce*, eliminando le comunicazioni in cui si affermava "*Vi sconsiglio questi prodotti antibatterici e antivirali 100 % naturali e biologici, - 20 %*", con in sovraimpressione la scritta "*Questi prodotti vi aiuteranno a igienizzarvi, proteggervi e aumentare le difese*", con aggiunta di hashtag "*#coronavirus*", riferiti ad alcuni dei prodotti già menzionati. Contestualmente è stato eliminato qualsiasi richiamo delle stesse comunicazioni al profilo *@carlitashop_online*.

14. Dagli accertamenti d'ufficio, alla data del 1° aprile 2020 le misure descritte risultano essere state implementate².

III. VALUTAZIONI

15. Sotto il profilo del *periculum in mora*, si ritiene che, allo stato, le misure complessivamente adottate dal professionista siano idonee a evitare il rischio che, nelle more del procedimento, le pratiche commerciali oggetto di contestazione continuino a produrre effetti pregiudizievoli per i consumatori.

16. Infatti, il professionista ha rimosso dal sito *carlitashop.com* e dal profilo *Instagram carlitashop_online*, nonché dal profilo *Instagram @carlitadolce*, i messaggi ingannevoli che attribuivano, a integratori, detersivi e prodotti cosmetici capacità antivirali, disinfettanti, di prevenzione di infezioni respiratorie e del contagio da coronavirus.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento Carlita Shop S.r.l.s. risulta aver eliminato ogni riferimento all'efficacia preventiva contro l'infezione da COVID-19 dei prodotti

² Cfr. *screen shot* acquisiti d'ufficio in data 1° aprile 2020.

pubblicizzati o commercializzati attraverso il nome a dominio *https://carlitashop.com* e il profilo *Instagram @carlitashop_online*, nonché il profilo *Instagram @carlitadolce*;

DELIBERA

che le misure adottate dalla società Carlita Shop S.r.l.s. soddisfano quanto richiesto dall'Autorità con il citato provvedimento cautelare del 22 marzo 2020 ai fini della rimozione del *periculum*.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

p. IL PRESIDENTE
il Componente anziano
Gabriella Muscolo

PS11597 – METAMONDO-CANCELLAZIONE PRENOTAZIONI

Avviso di avvio di procedimento istruttorio

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, ai sensi degli articoli 6, comma 2, e 19, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento PS11597.

I. LE PARTI

La società Marcopolo S.r.l., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo. La società, *tour operator* conosciuto anche come Metamondo, è proprietaria dell'insegna Italia Meta nel Mondo, titolare dell'autorizzazione n. 575/2009 relativa all'agenzia di viaggio.

Federazione Turismo Organizzato, in qualità di associazione di categoria segnalante.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di un'associazione di categoria, di alcune agenzie viaggio e di alcuni consumatori, pervenute a decorrere dal 26 luglio 2019, è emerso che il professionista avrebbe annullato diverse prenotazioni di pacchetti turistici, con partenza nel mese di agosto 2019, senza offrire una riprotezione ai consumatori.

In particolare, secondo quanto rappresentato da alcuni segnalanti, il professionista non avrebbe proposto ai consumatori un viaggio alternativo, né avrebbe rimborsato loro i corrispettivi versati. In altri casi, il professionista si sarebbe limitato ad avvisare che l'annullamento delle prenotazioni costituiva una misura temporanea e straordinaria causata dal sopravvenuto inadempimento dei propri fornitori, rassicurando i consumatori sul rispetto delle obbligazioni contrattuali e invitandoli a verificare l'operatività di polizze assicurative stipulate.

Tanto premesso, sulla base delle segnalazioni ricevute emergerebbe la fraposizione, da parte del professionista, di ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali dei consumatori che hanno acquistato pacchetti turistici, quali quello al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per i medesimi pacchetti ovvero quello al conseguimento dei risarcimenti previsti in caso di mancata fruizione del viaggio (in contrasto con gli artt. 20, 24 e 25, lett. *d*), del Codice del Consumo).

III. AVVISO

Mediante il presente avviso si informano le Parti, Marcopolo S.r.l. e Federazione Turismo Organizzato, e i soggetti interessati che abbiano presentato istanza di intervento ai sensi dell'art. 4 del Regolamento che, con comunicazione del 24 dicembre 2019, prot. n. 0082219, è stato avviato un procedimento istruttorio nei confronti del professionista, volto ad accertare l'eventuale violazione degli artt. artt. 20, 24 e 25, lett. *d*), del Codice del Consumo.

La comunicazione viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 6, comma 2, e 19, comma 2, del Regolamento. Nel caso di specie non è stato, infatti, possibile notificare il provvedimento al professionista, atteso il mancato esito positivo dei tentativi di trasmissione della comunicazione di avvio a Marcopolo S.r.l.

Si informa, inoltre, che i soggetti interessati hanno facoltà di intervenire nel procedimento in corso, inoltrando apposito atto, debitamente sottoscritto, contenente gli elementi indicati nell'art. 10 del Regolamento.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11597.

PS11597 – METAMONDO-CANCELLAZIONE PRENOTAZIONI

Comunicazione di avvio di procedimento istruttorio

Oggetto: Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015 e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

I. Le Parti

Marcopolo S.r.l. in qualità di professionista ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo, *tour operator* attivo nel settore della produzione e promozione di viaggi organizzati. La società, conosciuta anche come Metamondo, è proprietaria dell'insegna Italia Meta nel Mondo, titolare dell'autorizzazione n. 575/2009 relativa all'agenzia di viaggio.

Federazione Turismo Organizzato in qualità di associazione di categoria segnalante.

II. La pratica commerciale

Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le segnalazioni di un'associazione di categoria, di alcune agenzie viaggio e di alcuni consumatori, pervenute a decorrere dal 26 luglio 2019, è emerso che il professionista avrebbe annullato diverse prenotazioni di pacchetti turistici, con partenza nel mese di agosto 2019, senza offrire una riprotezione ai consumatori.

In particolare, secondo quanto rappresentato da alcuni segnalanti, il professionista non avrebbe proposto ai consumatori un viaggio alternativo, né avrebbe rimborsato loro i corrispettivi versati. In altri casi, Metamondo si sarebbe limitato ad avvisare che l'annullamento delle prenotazioni costituiva una misura temporanea e straordinaria causata dal sopravvenuto inadempimento dei

propri fornitori, assicurando i consumatori sul rispetto delle obbligazioni contrattuali e invitandoli a verificare l'operatività di polizze assicurative stipulate.

Infatti, alcune agenzie riferiscono di aver ricevuto una comunicazione del professionista del seguente tenore:

“Oggetto: Pratica XY

Con riferimento alla pratica in oggetto, in adempimento dei principi di buona fede e correttezza che da sempre contraddistinguono il nostro operato, siamo a comunicare con vivissimo rincrescimento, l'annullamento della partenza del viaggio in oggetto programmata per XX XX XX da XX, a causa della sopravvenuta indisponibilità da parte di alcuni nostri fornitori ad erogare i servizi pattuiti.

Ciò a causa di note e recenti vicende che seppur esterne alla società hanno su di essa influenza, imponendole di assumere temporanee misure straordinarie, ad esclusiva tutela dei Viaggiatori in imminente partenza.

Formuliamo le nostre scuse per quanto accaduto, con la precisazione che ogni obbligazione incombente in forza dei patti contrattuali in essere e delle disposizioni normative vigenti sarà scrupolosamente adempiuta. Segnaliamo altresì che Marcopolo srl ha in essere le polizze obbligatorie previste tra le quali la RC professionale, la polizza protection, etc. che potrete individuare nei nostri cataloghi e nel nostro sito internet.

Con i migliori saluti”¹.

Anche dalla corrispondenza e-mail intercorsa, nell'agosto 2019, tra alcune agenzie di viaggio e il tour operator, emerge che quest'ultimo si è limitato a offrire generiche assicurazioni in ordine all'effettuazione del rimborso delle pratiche “*appena possibile*” menzionando la polizza Filo diretto Protection “*che copre eventuali problematiche di mancata partenza*”.²

I consumatori, inoltre, hanno dichiarato di essersi attivati per chiedere alla compagnia assicurativa Nobis (che figurava nel modulo informativo standard per contratti di pacchetto turistico) l'apertura del sinistro a seguito della cancellazione delle prenotazioni, ma di non esser riusciti a conseguire, allo stato, alcun indennizzo dal momento che non risulta provato il verificarsi del presupposto per l'azionabilità della polizza, ossia lo stato di insolvenza o il fallimento³.

Al riguardo, la società Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A. ha confermato la mancata erogazione dei rimborsi ai consumatori in ragione della circostanza che Metamondo, sulla base delle visure camerali, risulterebbe comunque attiva⁴: infatti, a fronte degli annullamenti segnalati dai consumatori relativamente ai viaggi con destinazione Russia, i viaggiatori con destinazione Uzbekistan e Azerbaijan risultavano regolarmente partiti. Nobis ha poi lamentato la mancata collaborazione di Metamondo il quale avrebbe reiteratamente ignorato le richieste della documentazione necessaria ai fini dell'istruzione e valutazione delle pratiche aperte a seguito delle denunce di sinistro di alcuni consumatori, la maggior parte dei quali interessati dall'annullamento

¹ Docc. nn. 2, 5 dell'indice del fascicolo istruttorio.

² Cfr. doc. n. 13 dell'indice del fascicolo istruttorio.

³ La polizza Protection, valida dal 28 settembre 2018 al 27 settembre 2019, prevedeva - in caso di insolvenza o fallimento di Metamondo - la garanzia dell'indennizzo in favore dei viaggiatori assicurati, degli importi versati al tour operator per l'acquisto del pacchetto turistico ovvero, in caso di insolvenza o fallimento occorsi durante il viaggio, la copertura del costo del biglietto per il rientro immediato o dei costi documentalmente sostenuti prima del rientro immediato o, in alternativa, il pagamento dei servizi non usufruiti.

⁴ Cfr. doc. n. 10 dell'indice del fascicolo istruttorio.

di viaggi con destinazione Russia. La medesima assicurazione ha riferito di aver richiesto la documentazione agli stessi consumatori assicurati al fine di procedere, ove le verifiche abbiano esito positivo, ad una tempestiva liquidazione.

Da ultimo, la FTO, con comunicazione del 3 dicembre 2019, segnalava l'avvenuta revoca dell'autorizzazione relativa all'agenzia di viaggio riferita all'insegna Italia Meta nel Mondo di proprietà di Marcopolo S.r.l. disposta dalla Regione Veneto unitamente alla cancellazione dall'elenco delle agenzie di viaggio e rilevava che il *tour operator* risultava aver sospeso l'attività a fine settembre senza, tuttavia, dichiarare lo stato di insolvenza.

III. Possibili profili di illiceità della pratica commerciale

Il comportamento descritto al punto **II** della presente comunicazione potrebbe integrare una pratica commerciale scorretta, consistente nella frapposizione, da parte del professionista, di ostacoli all'esercizio di diritti contrattuali dei consumatori che hanno acquistato pacchetti turistici oggetto di annullamento (da parte del professionista), quali quello al rimborso integrale dei pagamenti effettuati per i medesimi pacchetti turistici. Inoltre, la condotta del professionista è idonea ad ostacolare il conseguimento dei risarcimenti previsti in caso di mancata fruizione del viaggio.

Tale pratica appare in contrasto con gli artt. 20, 24 e 25, lett. *d*), del Codice del Consumo in quanto idonea a determinare nel consumatore medio un indebito condizionamento in ragione degli ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio dei suoi diritti, tra cui quello a conseguire la restituzione delle somme percepite dal professionista senza causa, secondo il principio fissato dall'art. 1183 c.c..

IV. Modalità e termini istruttori

Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto **III**;
- b) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Marina Catalozzi;
- c) che il procedimento si concluderà **entro 120 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento;
- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che l'ufficio presso cui la Parte può accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06/85821452; fax 06/85821359). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalla Parte o da persona delegata per iscritto;
- f) che la Parte può presentare memorie scritte e documenti **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente.

V. Richiesta di informazioni

Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede a Marcopolo S.r.l. di voler fornire, **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

- 1) descrizione delle modalità di vendita dei pacchetti turistici;
- 2) elenco dei viaggi organizzati dal professionista con partenza dal 1° giugno al 30 novembre 2019, indicando la data di partenza effettiva, l'eventuale annullamento e, in tal caso, le ragioni;
- 3) numero complessivo delle prenotazioni ricevute dal 1° gennaio 2019 al 30 novembre 2019, importo incassato dai consumatori a fronte di tali prenotazioni (indicando separatamente l'ammontare delle commissioni spettanti a Metamondo), numero delle prenotazioni annullate dal professionista e numero dei rimborsi corrisposti ai consumatori;
- 4) ragioni sottese alla dichiarata sopravvenuta indisponibilità dei fornitori;
- 5) descrizione dello stato finanziario della società al 30 novembre 2019, allegando eventuali dichiarazioni di fallimento / insolvenza presentate;
- 6) ogni altro elemento ritenuto utile a chiarire la fattispecie segnalata.

Inoltre, al fine di disporre di elementi utili ad una più puntuale valutazione del messaggio segnalato, si richiede alla società Marcopolo S.r.l. di fornire informazioni in merito all'eventuale programmazione di altre campagne promozionali aventi contenuto analogo a quella oggetto del presente procedimento, specificandone luogo, durata e modalità di diffusione.

Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.

Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

Ai fini della quantificazione della eventuale sanzione pecuniaria di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede a Marcopolo S.r.l. di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS/11597. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dottoressa Marina Catalozzi, al numero 06/85821452.

Si allega l'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Marina Catallozzi

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 -

L'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, in qualità di titolare (con sede in Piazza G. Verdi n. 6A, IT-00198, Roma; email-PEC: protocollo.agcm@pec.agcm.it; Centralino: +39 06858211), tratterà i dati personali conferiti nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "Regolamento"), in particolare per lo svolgimento delle attività ad essa demandate dalla disciplina in materia di tutela del consumatore (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni, Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, Art. 30, comma 1 bis del Decreto Legislativo n. 59/2010, Decreto Legislativo n. 70/2003).

Il conferimento di questi dati è strettamente funzionale allo svolgimento di tali attività e il relativo trattamento verrà effettuato, anche tramite strumenti informatici e telematici, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento di dette finalità o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

I dati personali saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. Tali dati potranno essere conservati per periodi più lunghi esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici.

I dati conferiti saranno conosciuti da personale incaricato del trattamento e potranno essere comunicati a soggetti pubblici sulla base delle disposizioni di legge o regolamento ed eventualmente ai soggetti privati che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi. I medesimi dati possono essere diffusi nel bollettino e sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it) nei limiti consentiti dalla legge e dai regolamenti.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso l'Autorità (Autorità Garante della concorrenza e del mercato - Responsabile della Protezione dei dati personali, Piazza G. Verdi n. 6A, 00198, Roma, email: rpd@agcm.it).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

PS11723 – FARMACO CORONAVIRUS.IT-KALETRA

Avviso di avvio di procedimento istruttorio

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, ai sensi degli articoli 6, comma 2, e 19, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento PS11723.

La pubblicazione del presente avviso, seguito dalla comunicazione di avvio del procedimento, sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 6, comma 2, e 19, comma 2, del Regolamento, attesa la mancata ricezione di riscontri al tentativo di trasmissione della stessa comunicazione di avvio, operato in data 17 marzo 2020, prot. n. 27649. Nel caso di specie, infatti, non è stato possibile notificare il provvedimento al professionista.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11723.

PS11723 – FARMACO CORONAVIRUS.IT-KALETRA

Comunicazione di avvio di procedimento istruttorio

Oggetto: Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015 e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

I. La Parte

1. Sig. Gino Capelli, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo, *registrant* del sito *web* <https://farmacocoronavirus.it>.

II. Le condotte oggetto del procedimento

2. Secondo informazioni acquisite d'ufficio e la segnalazione di una consumatrice pervenuta il 9 marzo 2020, è emerso che taluni comportamenti, realizzati dal professionista, potrebbero integrare fattispecie rilevanti ai sensi del Codice del Consumo.

In particolare, il professionista diffonde, sul sito web <https://farmacocoronavirus.it>, una comunicazione commerciale diretta a promuovere il prodotto denominato “*generico Kaletra*” (al prezzo di 634,44 €). Più precisamente, i *claim* impiegati sembrerebbero suggerire che detto prodotto, contrariamente al vero, sia l’ “*unico farmaco contro il Coronavirus (COVID-19)*” e l’ “*unico rimedio di combattere il Coronavirus (COVID-19)*”. Il complessivo contesto narrativo, poi, sembrerebbe far leva sulla tragica pandemia in atto per orientare i consumatori all'acquisto.

Parimenti, il professionista sembrerebbe vantare, contrariamente al vero, di essere una farmacia *on line*, legale al 100% e di avere una esperienza ultradecennale. A ciò si aggiunge l'omessa fornitura di informazioni precontrattuali in ordine all'identità del professionista e al suo indirizzo geografico e un'assai stringente limitazione dell'esercizio del diritto di recesso.

3. Nel dettaglio, il contenuto principale del sito è caratterizzato da alcuni paragrafi volti ad illustrare la pericolosità del COVID-19 e la presunta efficacia dei principi attivi contenuti nel generico Kaletra, al fine di promuoverne l'acquisto.

Il primo paragrafo, rubricato “*Coronavirus*”, è dedicato alla descrizione del virus, indicando anche le presunte differenze rispetto ai virus SARS e MERS (“*sebbene fossero pericolosi, ma non più contagiosi, non erano così difficili da tollerare e portavano a un minor numero di morti*”). Il paragrafo si chiude con l'invito ad acquistare il generico Kaletra: “*Acquista l'unico farmaco contro il Coronavirus-2019-ncov (covid-19) disponibile in Italia. Il vaccino non esiste ma con queste pillole ci si può proteggere*”.

Seguono alcune allarmanti diciture, riportate con particolare enfasi grafica, “*Mortalità 40%*”, preceduta dalla figura di un teschio, “*Milioni di persone isolate*”, “*Un portatore di virus infetta 1,4-2,5 persone*”.

4. Nell'ambito del paragrafo successivo, rubricato “*Che dire del trattamento?*”, si afferma che: “*Gli scienziati hanno testato gli effetti degli agenti antivirali esistenti su Covid-19. Sono stati trovati 30 farmaci di medicina tradizionale e alternativa, che hanno un effetto antivirale utile. Tra questi, ci sono sia agenti che si trovano raramente e farmaci antivirali abbastanza popolari, Lopinavir e ritonavir fanno parte di questo elenco. Entrambe le sostanze sono utilizzate nel trattamento dell'HIV e sono principi attivi della Kaletra*”.

Seguono il titolo in grassetto “*Gli scienziati su Covid-19*” e una breve sezione con link ad articoli pubblicati in riviste scientifiche circa la sperimentazione dell'uso di *Lopinavir e ritonavir* per il trattamento di SARS e COVID-19, l'immagine del prodotto con la sua denominazione, l'indicazione del marchio, del produttore (Cipla Ltd.), del dosaggio, del prezzo “€ 5,34 per pillola” e sotto “€641,26 spedizione gratuita”, nonché un riquadro recante l'esortazione “*Compra subito!*” e, più sotto, l'affermazione “*Kaletra contiene una combinazione di lopinavir e ritonavir. Lopinavir e ritonavir sono farmaci antiretrovirali che impediscono alle cellule del virus di riprodursi nel corpo umano. Finora sono l'unico rimedio di combattere il Coronavirus (Covid-19)*”.

5. La menzionata esortazione “*Compra subito!*” integra un collegamento ipertestuale che indirizza l’utente alla pagina web <https://farmacocoronavirus.it/cart.php?add=87352> per finalizzare l’acquisto del prodotto. Prima del pagamento, l’utente visualizza il carrello per procedere alla selezione sia del numero delle confezioni da ordinare, sia del metodo di spedizione. Al riguardo, gli viene prospettata la possibilità di confermare il servizio di posta aerea standard, gratuito e già preselezionato, oppure di scegliere il servizio tracciabile, al costo di 26,78 €. Confermando la prima opzione, già selezionata, l’utente viene trasferito alla pagina <https://secure-billingpage.com/checkout.php> dove viene chiesto di inserire i dati della carta di credito e gli indirizzi di consegna e di fatturazione per ultimare la transazione. Selezionando il servizio di spedizione tracciabile, compare la dicitura, dal colore rosso, “*La spedizione nel tuo paese non è disponibile*”.

6. Sotto all’invito all’acquisto compare un riquadro “*leggi descrizione intera*” cliccando sul quale figura un lungo testo contenente, tra l’altro, gli effetti collaterali del farmaco e le precauzioni da seguire in caso di assunzione.

7. Inoltre, la parte superiore del sito web in esame (*header*) risulta articolata in alcune sezioni, a consultazione facoltativa (visualizzabili attraverso un menu a tendina) tra cui quella denominata “*Chi siamo*”. Quest’ultima reca le seguenti affermazioni: “*12 anni di attività! Questo sito che è stato in attività per 12 anni è una dei principali farmacie su internet. Il nostro obiettivo è stato quello di fornire con sicurezza, dei farmaci generici a buon prezzo! Il nostro sito web fornisce farmaci generici di qualità spediti direttamente dall'India. [...] Prendiamo sul serio la vostra sicurezza. Tutti i prodotti da noi distribuiti rispettano la legge dei Medicinali e Cosmetici dell'India 1940, e tutte le altre norme applicabili o modifiche. [...] Tutto ciò che facciamo in questo sito è legale al 100%. Siamo un negozio cittadino e operiamo in conformità a tutte le leggi applicabili*”. Figurano, poi, tre numeri telefonici internazionali, con l’avvertimento, per i clienti europei, di utilizzare il numero di telefono nel Regno Unito, nonché il link “*modulo di contatto*” che consente di aprire un riquadro in cui l’utente è tenuto ad inserire i propri dati per essere contattato.

8. In un’altra sezione dell’header, denominata “*Le nostre politiche*”, si legge che “*si accettano solo le cancellazioni entro 24 ore dopo d’aver fatto l’ordine*” e che “*considerata la natura specifica dei prodotti offerti non accettiamo restituzioni di merce*”. Quanto alla consegna, viene indicato che la posta normale impiega 10-21 giorni e quella prioritaria 7-10 giorni, salvo “*un ritardo di 10 giorni per varie ragioni*”.

9. Nella parte inferiore del sito web (*footer*), infine, è riportato il *disclaimer* secondo cui le informazioni presenti sul sito “*non devono mai essere utilizzate per sostituire il contatto con il proprio medico*” e che il sito si presenta come “*risorsa perfetta per le persone per ottenere il farmaco ogni volta che sia necessario*”.

10. In sede preistruttoria è, altresì, emerso:

- che, allo stato, non esiste una terapia contro il Coronavirus (*ex multis*: www.ema.europa.eu/en/news/covid-19-developers-medicines-vaccines-benefit-free-scientific-

advice) e gli stessi articoli citati sul sito del professionista non presentano i principi attivi contenuti nel farmaco generico Kaletra come una cura, ancorché sperimentale, del COVID-19;

- che il sito risulta creato il 27 febbraio 2020 (consultazione del motore di ricerca *whoisdomaintools*, effettuata d'ufficio in data 12 marzo 2020);

- che il professionista non risulta annoverato nell'elenco delle farmacie e esercizi commerciali autorizzati alla vendita *on line* di medicinali senza obbligo di prescrizione (cfr. www.salute.gov.it/LogoCommercioElettronico/CercaSitoEComm);

- che un medicinale dalla denominazione e composizione simile (Kaletra), prodotto da AbbVie GmVH & Co, viene venduto, dietro prescrizione medica, come antivirale per il trattamento delle infezioni da HIV (www.codifa.it/farmaci/k/kaletra-compresse-rivestite-ritonavir-e-lopinavir-antivirali-inibitori-delle-proteasi).

III. Possibili violazioni del Codice del Consumo

III.1 Possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale

11. I comportamenti descritti al punto **II** della presente comunicazione potrebbero integrare una violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lett. *b*) e *f*), e comma 3, 23, lett. *i*) e *s*), 25, lett. *c*), del Codice del Consumo.

Infatti, essi appaiono contrari alla diligenza professionale e idonei ad indurre il consumatore medio all'assunzione di decisioni di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso, sulla base di una ingannevole rappresentazione della realtà che sfrutta la situazione di allarme sanitario esistente. Le affermazioni contenute sul sito sono tali da generare il convincimento che il prodotto abbia gli effetti curativi vantati, relegando peraltro la menzione degli effetti collaterali ad una sezione di solo eventuale consultazione.

Inoltre, benché il professionista non risulti annoverato nell'elenco delle farmacie e esercizi commerciali autorizzati alla vendita *on line* di medicinali senza obbligo di prescrizione, il sito lascia intendere che la vendita *on line* del prodotto sia lecita e che il professionista operi in un contesto di piena legalità. In realtà, sia la commercializzazione sia la pubblicità del prodotto sembrerebbero svolgersi in violazione degli artt. 112-*quater* e 115, comma 2, del D. lgs. 24 aprile 2006, 219 (recante attuazione della direttiva 2001/83/CE relativa ad un codice comunitario concernente i medicinali per uso umano, nonché della direttiva 2003/94/CE), trattandosi di farmaco generico che, come tale, è suscettibile di fornitura solo dietro presentazione della prescrizione medica e, pertanto, non può essere oggetto di vendita a distanza al pubblico¹.

12. I *claim* sull'asserita unicità ed efficacia del medicinale in termini di rimedio per combattere il virus appaiono idonei a indurre in errore i consumatori circa le effettive caratteristiche e proprietà dello stesso, risultando privi di alcun fondamento scientifico e particolarmente insidiosi, posto che riferiscono della capacità di cura in un momento di emergenza sanitaria dovuta al COVID-19.

13. Giova aggiungere che le modalità di presentazione delle opzioni di consegna (posta ordinaria o posta prioritaria) sembrerebbero ingannevoli atteso che qualora il consumatore selezioni la posta

¹ Peraltro, la pubblicità dei medicinali da banco (di automedicazione) e dei medicinali senza obbligo di prescrizione medica è soggetta ad autorizzazione da parte del Ministero della Salute *ex art.* 118 del D. lgs. n. 219/2006.

prioritaria - in una fase alquanto avanzata dell'ordine - verrebbe, tuttavia, reso edotto che detta modalità in Italia è impraticabile e, pertanto, verrebbe privato della possibilità di scegliere un servizio prospettato come disponibile ed esposto al rischio di non poter tracciare la spedizione.

14. La condotta sopra illustrata risulterebbe, altresì, idonea ad alterare la capacità di valutazione del consumatore, per condizionarne indebitamente le decisioni relative all'acquisto del farmaco, dal momento che il professionista appare sfruttare la situazione di particolare allarme sanitario dovuta al costante aumento del numero dei soggetti contagiati e al rischio di mortalità conseguente alla contrazione del virus, in violazione dell'art. 25, comma 1, lett. c), del Codice del Consumo.

III. B Possibili profili di illiceità in violazione dei diritti dei consumatori nei contratti

15. Inoltre, alcuni dei comportamenti descritti al punto II della presente comunicazione potrebbero integrare una violazione degli artt. 49, lett. b) e c), e 52 del Codice del Consumo.

Più precisamente, nel sito *web* e, segnatamente nelle sezioni “*Chi siamo*” e “*Le nostre politiche*”, risulta omessa l'informativa precontrattuale in ordine all'identità del professionista e al suo indirizzo geografico di stabilimento, così da non consentire al consumatore di individuare agevolmente la controparte contrattuale cui rivolgersi in caso di necessità.

Risulta, infine, negato il diritto di recesso ove sia esercitato oltre le 24 ore dall'ordine in spregio al termine legale pari a 14 giorni decorrenti dalla ricezione dei beni.

IV. Modalità e termini istruttori

16. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto III;
- b) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Marina Catalozzi;
- c) che l'Autorità, nella sua adunanza del 17 marzo 2020, ha disposto la sospensione provvisoria della pratica commerciale descritta ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 3, del Regolamento, come da provvedimento allegato;
- d) che il procedimento si concluderà entro 150 giorni dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103 del d. l. 17 marzo 2020, n. 18 (recante “Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”);
- e) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- f) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 16, comma 3 e 4, del Regolamento;
- g) che l'Ufficio presso cui la Parte può accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06/85821452; fax 06/85821359; p.e.c. protocollo.agcm@pec.agcm.it). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalla Parte o da persona delegata per iscritto;

h) che la Parte può presentare memorie scritte e documenti entro 10 giorni dal ricevimento della presente. Il termine indicato è ridotto a 7 giorni con riferimento a memorie e documenti relativi all'adozione delle misure di sospensione provvisoria della pratica commerciale, ai sensi dell'art. 8, comma 3, del Regolamento.

V. Richiesta di informazioni

17. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede al sig. Gino Capelli di voler fornire, **entro 10 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

1. anno iniziale di attività del sito *web* <https://farmacocoronavirus.it>;
2. autorizzazione allo svolgimento della farmacia *on line*;
3. natura e caratteristiche del prodotto precisando se lo stesso è un farmaco di libera vendita;
4. adempimenti effettuati per commercializzare il prodotto conformemente alla disciplina vigente in materia;
5. autorizzazione del Ministero della Salute con riguardo alla comunicazione pubblicitaria diffusa sul sito *web* <https://farmacocoronavirus.it>;
6. *test* clinici a sostegno dei vantì di unicità e di efficacia spesi nella comunicazione commerciale;
7. ragioni sottese al mancato riconoscimento del diritto di recesso;
8. volume/valore delle vendite dall'inizio del 2020;
9. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.

18. Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

19. Si ricorda che per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, ai sensi dell'art. 27, comma 2, del citato Codice del Consumo, l'Autorità può avvalersi della Guardia di Finanza, che agisce con i poteri ad essa attribuiti per l'accertamento dell'imposta sul valore aggiunto e dell'imposta sui redditi.

Ai fini della quantificazione delle eventuali sanzioni pecuniarie di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede al sig. Gino Capelli di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

20. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11723. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dottoressa Marina Catalozzi, al numero 06/85821452.

Si allega informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Marina Catalozzi

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 -

L'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, in qualità di titolare (con sede in Piazza G. Verdi n. 6A, IT-00198, Roma; email-PEC: protocollo.agcm@pec.agcm.it; Centralino: +39 06858211), tratterà i dati personali conferiti nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "Regolamento"), in particolare per lo svolgimento delle attività ad essa demandate dalla disciplina in materia di tutela del consumatore (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni, Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, Art. 30, comma 1 bis del Decreto Legislativo n. 59/2010, Decreto Legislativo n. 70/2003).

Il conferimento di questi dati è strettamente funzionale allo svolgimento di tali attività e il relativo trattamento verrà effettuato, anche tramite strumenti informatici e telematici, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento di dette finalità o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

I dati personali saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. Tali dati potranno essere conservati per periodi più lunghi esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici.

I dati conferiti saranno conosciuti da personale incaricato del trattamento e potranno essere comunicati a soggetti pubblici sulla base delle disposizioni di legge o regolamento ed eventualmente ai soggetti privati che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi. I medesimi dati possono essere diffusi nel bollettino e sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it) nei limiti consentiti dalla legge e dai regolamenti.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso l'Autorità (Autorità Garante della concorrenza e del mercato - Responsabile della Protezione dei dati personali, Piazza G. Verdi n. 6A, 00198, Roma, email: rpd@agcm.it).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

PS11733 – FARMACIAMASCHILE.IT-KALETRA

Avviso di avvio di procedimento istruttorio

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, ai sensi degli articoli 6, comma 2, e 19 comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento PS11733.

La pubblicazione del presente avviso, seguito dalla comunicazione di avvio del procedimento, sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 6, comma 2, e 19, comma 2, del Regolamento, attesa l'impossibilità di notificare la stessa comunicazione di avvio, del 27 marzo 2020, prot. n. 29392, al professionista, dato che il nome a dominio <https://farmaciamaschile.it> è stato registrato in forma anonima e che il presunto autore dei contenuti del sito ha rappresentato di essere stato vittima di un furto di identità.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11733.

PS11733 – FARMACIAMASCHILE.IT-KALETRA

Comunicazione di avvio di procedimento istruttorio

[omissis].*

Oggetto: Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015 e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

I. La Parte

1. *[omissis]*, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo, autore dei contenuti del sito *web* <https://farmaciamaschile.it>.

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

II. Le condotte oggetto del procedimento

2. Secondo informazioni acquisite d'ufficio e le segnalazioni di alcuni consumatori pervenute il 18 e il 23 marzo 2020, è emerso che taluni comportamenti, realizzati dal professionista, potrebbero integrare fattispecie rilevanti ai sensi del Codice del Consumo.

In particolare, il professionista appare commercializzare, sul sito *internet* <https://farmaciamaschile.it>, alcuni farmaci (tra cui il Viagra, il Cialis e il Kaletra) pur non essendo una farmacia, né un esercizio commerciale autorizzato.

Inoltre, il medesimo diffonde, alla pagina *web* <https://farmaciamaschile.it/comprare-kaletra-coronavirus>, una comunicazione commerciale diretta a promuovere il prodotto denominato "Kaletra" (al prezzo di 384 €/60 flaconcini ovvero di 659 €/120 flaconcini) attraverso *claim* che sembrerebbero suggerire che detto medicinale sia idoneo, contrariamente al vero, a combattere il Coronavirus (COVID-19). Più precisamente, detti *claim* sono inseriti in un contesto narrativo che enfatizza una comprovata efficacia del farmaco facendo leva sulla tragica pandemia in atto in Italia per orientare i consumatori all'acquisto.

Il professionista, poi, appare omettere le informazioni precontrattuali in ordine alla sua identità e al suo indirizzo geografico e appare limitare sensibilmente l'esercizio del diritto di recesso.

3. Nel dettaglio, la pagina *web* <https://farmaciamaschile.it/comprare-kaletra-coronavirus> risulta strutturata in quattro paragrafi che, al fine di promuovere l'acquisto del farmaco Kaletra, illustrano la pericolosità del COVID-19 e la presunta efficacia della terapia con somministrazione del menzionato prodotto ai soggetti contagiati.

Il primo paragrafo, rubricato "Il Farmaco che combatte il Coronavirus", recita: "Dopo i primi casi registrati in Cina, il nuovo Coronavirus è arrivato anche in Italia, dove si contano centinaia di contagiati.

Diversi laboratori sono impegnati nello sviluppo di un vaccino, ma per trattare coloro che hanno già contratto il virus, le equipe mediche stanno verificando la risposta del COVID-19 a farmaci da tempo impiegati nel trattamento di altri virus, come appunto Kaletra.

La terapia con Kaletra, come riporta Focus, è stata utilizzata dai medici dell'ospedale di Bangkok, in Thailandia su un campione di pazienti. I risultati comunicati fino ad ora sono positivi, nonostante non si possa ancora definire una vera e propria cura, l'OMS si mostra fiduciosa.

I pazienti ai quali è stato somministrato questo medicinale hanno riportato grandi miglioramenti, tra questi anche una donna 70enne, paziente a Wuhan stessa, la città cinese epicentro del contagio. Le condizioni della donna sono migliorate solo poche ore dopo l'assunzione di Kaletra.

Recentemente anche la Commissione Nazionale per la Salute cinese ha incoraggiato l'utilizzo del Lopinavir e Ritonavir, contenuti in Kaletra, per trattare i pazienti affetti da Coronavirus".

Nell'ambito del paragrafo successivo, rubricato "Cosa è il Kaletra?", si afferma che: "I principi attivi contenuti in Kaletra, il Lopinavir e il Ritonavir sono due inibitori della proteasi, un enzima coinvolto nella riproduzione del virus. Alterando la normale riproduzione, la diffusione del virus è rallentata".

Segue il paragrafo "Come e dove comprare Kaletra", caratterizzato da un riquadro, recante la denominazione Kaletra, l'immagine del carrello e un testo in cui si legge: "Questo medicinale è al momento solo in fase di test sul Covid-19.... Kaletra in Italia si può comprare con ricetta medica e

sono sempre di più coloro che scelgono di acquistarlo via internet... senza bisogno di file e luoghi affollati. Molti farmaci sono inoltre disponibili a un prezzo più vantaggioso di quello proposto nelle farmacie tradizionali".

Cliccando sull'immagine del carrello, l'utente viene indirizzato alla pagina web http://totalpharmacy.net/?product=kaletra&url_country=it&custom=farmaciamaschile.it in modo da completare l'acquisto del prodotto.

Infine, l'ultimo paragrafo, rubricato "Assumere Kaletra: Effetti del medicinale", riporta la descrizione degli effetti collaterali del farmaco.

4. Giova aggiungere che la parte superiore del sito web in esame (*header*) risulta articolata in alcune sezioni, a consultazione facoltativa (visualizzabili attraverso un menu a tendina) tra cui quella denominata "Politica". Quest'ultima reca le seguenti affermazioni: "L'ordine può essere annullato solo entro 24 ore da quando è stato effettuato. Per annullare il tuo ordine, devi contattare il nostro team di assistenza per comunicare la tua decisione, puoi farlo tramite chiamata telefonica o tramite chat. Allo scadere delle 24 ore, l'ordine non potrà più essere annullato".

Da ultimo, la parte inferiore del sito web (*footer*) riporta i simboli di alcune carte di credito e due numeri di telefono connotati da prefissi internazionali.

5. In sede preistruttoria è, altresì, emerso:

- che il professionista non appare annoverato nell'elenco delle farmacie e esercizi commerciali autorizzati alla vendita *on line* di medicinali senza obbligo di prescrizione (cfr. www.salute.gov.it/LogoCommercioElettronico/CercaSitoEComm);

- che, allo stato, non esiste una terapia contro il virus Covid-19 (*ex multis*: www.ema.europa.eu/en/news/covid-19-developers-medicines-vaccines-benefit-free-scientific-advice);

- che il medicinale Kaletra, prodotto da AbbVie GmVH & Co come antivirale per il trattamento delle infezioni da HIV, viene venduto al pubblico dietro prescrizione medica (www.codifa.it/farmaci/k/kaletra-compresse-rivestite-ritonavir-e-lopinavir-antivirali-inibitori-delle-proteasi).

III. Possibili violazioni del Codice del Consumo

6. I comportamenti descritti al punto II della presente comunicazione potrebbero integrare distinte violazioni degli artt. 20, 21, comma 1, lett. b) e f), e comma 3, 23, lett. i) e s), 25, lett. c), del Codice del Consumo in quanto contrari alla diligenza professionale e idonei ad indurre il consumatore medio all'assunzione di decisioni di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso, sulla base di una ingannevole rappresentazione della realtà che sfrutta l'attuale situazione di allarme sanitario.

7. Invero, le modalità di fornitura del farmaco Kaletra sul sito *internet* appaiono in violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lett. f), e 23, lett. i), del Codice del Consumo. Le stesse, infatti, inducono i consumatori a ritenere che il professionista sia munito di regolare autorizzazione alla vendita *on line* di medicinali (ai sensi dell'art. 112-*quater* del Decreto Legislativo 24 aprile 2006, n. 219, recante

attuazione della direttiva 2001/83/CE relativa ad un codice comunitario concernente i medicinali per uso umano, nonché della direttiva 2003/94/CE) e che detta vendita sia lecita. Diversamente, il professionista non risulta incluso nell'elenco delle farmacie e degli esercizi commerciali autorizzati alla vendita *on line* di medicinali.

Né la commercializzazione e la pubblicità del prodotto Kaletra sembrerebbero svolgersi in conformità agli artt. 112-*quater* e 115, comma 2, del menzionato D. Lgs. n. 219/2006, trattandosi di farmaco che può essere fornito al pubblico solo dietro presentazione della prescrizione medica e, pertanto, insuscettibile di vendita a distanza¹.

8. Quanto alle affermazioni contenute alla pagina *web* <https://farmaciamaschile.it/comprare-kaletra-coronavirus/>, esse appaiono in violazione degli artt. 21 e 23, comma 1, lett. *s*), del Codice del Consumo in quanto tali da generare il convincimento che il prodotto abbia la vantata efficacia curativa, ossia che costituisca effettivamente un rimedio per combattere il virus. Siffatte affermazioni, prive di fondamento scientifico, si rivelano particolarmente insidiose in un momento di emergenza sanitaria dovuta al COVID-19.

9. Lo sfruttamento della situazione di particolare allarme dovuta al costante aumento del numero dei soggetti contagiati e al rischio di mortalità conseguente alla contrazione del virus, al fine di promuovere un farmaco, appare in violazione degli artt. 20 e 25, comma 1, lett. *c*), del Codice del Consumo in quanto idonea ad alterare la capacità di valutazione del consumatore, per condizionarne indebitamente le decisioni relative all'acquisto del farmaco.

IV. Modalità e termini istruttori

10. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto III;
- b) che il responsabile del procedimento è la dott.ssa Marina Catalozzi;
- c) che il procedimento si concluderà entro 150 giorni dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103 del d. l. 17 marzo 2020, n. 18 (recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19");
- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 16, comma 3 e 4, del Regolamento;
- f) che l'Ufficio presso cui la Parte può accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06/85821452; fax 06/85821359; p.e.c.

¹ Peraltro, la pubblicità dei medicinali da banco (di automedicazione) e dei medicinali senza obbligo di prescrizione medica è soggetta ad autorizzazione da parte del Ministero della Salute *ex* art. 118 del D. Lgs. n. 219/2006.

protocollo.agcm@pec.agcm.it). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalla Parte o da persona delegata per iscritto;

g) che la Parte può presentare memorie scritte e documenti **entro il 30 aprile 2020**, tenuto conto in detto termine di quanto disposto dall'art. 103 del menzionato d. l. n. 18/2020.

V. Richiesta di informazioni

11. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede *[omissis]* di voler fornire, **entro 10 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

1. anno iniziale di attività del sito *web* <https://farmaciamaschile.it>;
2. autorizzazione allo svolgimento della farmacia *on line*;
3. natura e caratteristiche del prodotto Kaletra precisando se lo stesso è un farmaco di libera vendita;
4. adempimenti effettuati per commercializzare il prodotto conformemente alla disciplina vigente in materia;
5. autorizzazione del Ministero della Salute con riguardo alla comunicazione pubblicitaria diffusa alla pagina *web* <https://farmaciamaschile.it/comprare-kaletra-coronavirus>;
6. risultati relativi alla somministrazione della terapia con Kaletra nell'ospedale di Bangkok e relativo articolo pubblicato sulla rivista *Focus*;
7. ragioni sottese al mancato riconoscimento del diritto di recesso;
8. volume/valore delle vendite dall'inizio del 2020;
9. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.

12. Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate. Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

13. Si ricorda che per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, ai sensi dell'art. 27, comma 2, del citato Codice del Consumo, l'Autorità può avvalersi della Guardia di Finanza, che agisce con i poteri ad essa attribuiti per l'accertamento dell'imposta sul valore aggiunto e dell'imposta sui redditi.

Ai fini della quantificazione delle eventuali sanzioni pecuniarie di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede a [omissis] di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

14. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11733. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dottoressa Marina Catalozzi, al numero 06/85821452.

Si allega informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
Marina Catalozzi

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 -

L'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, in qualità di titolare (con sede in Piazza G. Verdi n. 6A, IT-00198, Roma; email-PEC: protocollo.agcm@pec.agcm.it; Centralino: +39 06858211), tratterà i dati personali conferiti nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "Regolamento"), in particolare per lo svolgimento delle attività ad essa demandate dalla disciplina in materia di tutela del consumatore (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni, Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, Art. 30, comma 1 bis del Decreto Legislativo n. 59/2010, Decreto Legislativo n. 70/2003).

Il conferimento di questi dati è strettamente funzionale allo svolgimento di tali attività e il relativo trattamento verrà effettuato, anche tramite strumenti informatici e telematici, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento di dette finalità o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

I dati personali saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. Tali dati potranno essere conservati per periodi più lunghi esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici.

I dati conferiti saranno conosciuti da personale incaricato del trattamento e potranno essere comunicati a soggetti pubblici sulla base delle disposizioni di legge o regolamento ed eventualmente ai soggetti privati che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi. I medesimi dati possono essere diffusi nel bollettino e sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it) nei limiti consentiti dalla legge e dai regolamenti.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso l'Autorità (Autorità Garante della concorrenza e del mercato - Responsabile della Protezione dei dati personali, Piazza G. Verdi n. 6A, 00198, Roma, email: rpd@agcm.it).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

PS11735 - FARMACIA-GENERICA.IT-KALETRA

Avviso di avvio di procedimento istruttorio

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, ai sensi degli articoli 6, comma 2, e 19, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento PS11735.

La pubblicazione del presente avviso, seguito dalla comunicazione di avvio del procedimento, sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 6, comma 2, e 19, comma 2, del Regolamento, attesa l'impossibilità di notificare la stessa comunicazione di avvio, del 27 marzo 2020, prot. n. 29393 al professionista, dato che il nome a dominio <http://farmacia-generica.it> è stato registrato in forma anonima e che non è stato possibile reperire un recapito del professionista Pharmacy Drug Store.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11735.

PS11735 - FARMACIA-GENERICA.IT-KALETRA

Comunicazione di avvio di procedimento istruttorio

Oggetto: Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015 e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

I. La Parte

1. Pharmacy Drug Store, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo, sedicente farmacia *on line*.

II. Le condotte oggetto del procedimento

2. Secondo informazioni acquisite d'ufficio e la segnalazione di un consumatore pervenuta il 24 marzo 2020, è emerso che taluni comportamenti, realizzati dal professionista, potrebbero integrare fattispecie rilevanti ai sensi del Codice del Consumo.

In particolare, il professionista appare commercializzare, sul sito *internet* <http://farmacia-generica.it>, alcuni farmaci, prodotti in India (tra cui Zithromax, Lasix e Kaletra), pur non essendo una farmacia, né un esercizio commerciale autorizzato.

Inoltre, il medesimo diffonde, alla pagina *web* <http://farmacia-generica.it/kaletra>, una comunicazione commerciale diretta a promuovere il prodotto denominato “Kaletra” (al prezzo di 383 €/60 flaconcini ovvero di 656 €/120 flaconcini) attraverso *claim* che sembrerebbero suggerire che detto medicinale sia idoneo, contrariamente al vero, a combattere il Coronavirus (COVID-19). Più precisamente, detti *claim* sono inseriti in un contesto narrativo che enfatizza una comprovata efficacia del farmaco facendo leva sulla tragica pandemia in atto in Italia per orientare i consumatori all’acquisto.

Il professionista, poi, sembrerebbe vantare, contrariamente al vero, di essere una delle principali farmacie su *internet*, di avere una esperienza ultradecennale e di vendere prodotti nel rispetto della legislazione indiana e di tutte le altre norme applicabili. A ciò si aggiunge l’omessa fornitura di informazioni precontrattuali in ordine alla sua identità e al suo indirizzo geografico e appare limitare sensibilmente l’esercizio del diritto di recesso.

3. Nel dettaglio, la pagina *web* <http://farmacia-generica.it/kaletra> si apre con il *claim* “Kaletra dà speranza per combattere il coronavirus” corredato dal seguente testo: “Un cocktail di farmaci antivirali sembra essere efficace nel trattamento di un paziente gravemente malato di coronavirus, ha detto un funzionario sanitario thailandese. I farmaci anti-HIV lopinavir e ritonavir, che sono venduti da AbbVie Inc. come prodotto Kaletra, sono stati utilizzati in tre pazienti in combinazione con il farmaco antinfluenzale oseltamivir al ospedale di Bangkok.

Kaletra è già in fase di studio in uno studio randomizzato e controllato – il gold standard per testare nuovi prodotti medici – sui nuovi pazienti affetti da coronavirus a Wuhan, in Cina. La decisione dei medici thailandesi di somministrare il farmaco antinfluenzale si basava su ricerche che indicavano che esso aiutava alcuni pazienti affetti dal coronavirus più letale che causa la sindrome respiratoria del Medio Oriente”.

Si afferma ulteriormente che: “dal 2020 sono in corso prove per il suo effetto sulla lotta al coronavirus 2019-nCoV” e ancora: “Prendete questo farmaco secondo le istruzioni del vostro medico. Attenzione! Per curare il 2019-nCoV è necessario consultare il proprio medico che sa come prenderlo correttamente. Non dovete prendervela da soli senza ricetta a causa di gravi conseguenze.... Nel mondo moderno tutto si può comprare online. Ora per comprare questo farmaco generico al miglior prezzo non è necessario andare nelle farmacie tradizionali perché si può comprare in una farmacia online. Devi solo stare attento a non farti fregare, devi comprare in una farmacia sicura”.

Il testo si chiude con l’invito a comprare il prodotto riportato in un riquadro rosso contenente la dicitura “Acquistare”, cliccando il quale l’utente viene indirizzato alla pagina *web* <http://generics-shop.com>.

4. La parte inferiore della nuova pagina *web* <http://generics-shop.com> (*footer*) risulta articolata in alcune sezioni, a consultazione facoltativa (visualizzabili attraverso un menu a tendina) tra cui quelle denominate “Contatti”, “Politiche” e “Chi siamo”.

La prima reca un *form* che l'utente è tenuto a compilare con i propri dati per essere contattato e numeri di telefono internazionali (i clienti europei sono invitati a utilizzare un numero del Regno Unito). La seconda riporta l'avvertenza secondo cui *“si accettano SOLO le cancellazioni entro 24 ore dopo d'aver fatto l'ordine. Se volete cancellare il vostro ordine deve contattare il nostro team di assistenza ai clienti per telefono o e-mail (Contattaci), e far sapere loro della vostra decisione. In caso di contatto dopo 24 ore, la cancellazione non sarà processata”*.

Infine, l'ultima enuncia il vanto di esperienza dodecennale *“12 anni di attività! Questo sito, che è stato in attività per 12 anni, è una dei principali farmacie su Internet. Il nostro obiettivo è stato quello di fornire con sicurezza, dei farmaci generici a buon prezzo!”*. Si legge, inoltre: *“Prendiamo sul serio la vostra sicurezza. Tutti i prodotti da noi distribuiti rispettano la legge dei Medicinali e Cosmetici dell'India 1940, e tutte le altre norme applicabili o modifiche. Siamo sicuri che tutti questi prodotti vi piaceranno, ora e in futuro. Noi garantiamo al 100%!”*.

5. In sede preistruttoria è, altresì, emerso:

- che il professionista non appare annoverato nell'elenco delle farmacie e esercizi commerciali autorizzati alla vendita *on line* di medicinali senza obbligo di prescrizione (cfr. www.salute.gov.it/LogoCommercioElettronico/CercaSitoEComm);
- che, allo stato, non esiste una terapia contro il virus Covid-19 (*ex multis*: www.ema.europa.eu/en/news/covid-19-developers-medicines-vaccines-benefit-free-scientific-advice);
- che il medicinale Kaletra, prodotto da AbbVie GmVH & Co come antivirale per il trattamento delle infezioni da HIV, viene venduto al pubblico dietro prescrizione medica (www.codifa.it/farmaci/k/kaletra-compresse-rivestite-ritonavir-e-lopinavir-antivirali-inibitori-delle-proteasi).

III. Possibili violazioni del Codice del Consumo

6. I comportamenti descritti al punto **II** della presente comunicazione potrebbero integrare distinte violazioni degli artt. 20, 21, comma 1, lett. *b*) e *f*), e comma 3, 23, lett. *i*) e *s*), 25, lett. *c*), del Codice del Consumo in quanto contrari alla diligenza professionale e idonei ad indurre il consumatore medio all'assunzione di decisioni di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso, sulla base di una ingannevole rappresentazione della realtà che sfrutta l'attuale situazione di allarme sanitario.

7. Invero, le modalità di fornitura del farmaco Kaletra sul sito *internet* appaiono in violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lett. *f*), e 23, lett. *i*), del Codice del Consumo. Le stesse, infatti, inducono i consumatori a ritenere che il professionista sia munito di regolare autorizzazione alla vendita *on line* di medicinali (ai sensi dell'art. 112-*quater* del Decreto Legislativo 24 aprile 2006, n. 219, recante attuazione della direttiva 2001/83/CE relativa ad un codice comunitario concernente i medicinali per uso umano, nonché della direttiva 2003/94/CE) e che detta vendita sia lecita. Diversamente, il professionista non risulta incluso nell'elenco delle farmacie e degli esercizi commerciali autorizzati alla vendita *on line* di medicinali.

Né la commercializzazione e la pubblicità del prodotto Kaletra sembrerebbero svolgersi in conformità agli artt. 112-*quater* e 115, comma 2, del menzionato D. Lgs. n. 219/2006, trattandosi di

farmaco che può essere fornito al pubblico solo dietro presentazione della prescrizione medica e, pertanto, insuscettibile di vendita a distanza¹.

8. Quanto alle affermazioni contenute alla pagina web <http://farmaciamaschile.it/comprare-kaletra-coronavirus/>, esse appaiono in violazione degli artt. 21 e 23, comma 1, lett. s), del Codice del Consumo in quanto tali da generare il convincimento che il prodotto abbia la vantata efficacia curativa, ossia che costituisca effettivamente un rimedio per combattere il virus. Siffatte affermazioni, prive di fondamento scientifico, si rivelano particolarmente insidiose in un momento di emergenza sanitaria dovuta al COVID-19.

9. Lo sfruttamento della situazione di particolare allarme dovuta al costante aumento del numero dei soggetti contagiati e al rischio di mortalità conseguente alla contrazione del virus, al fine di promuovere un farmaco, appare in violazione degli artt. 20 e 25, comma 1, lett. c), del Codice del Consumo in quanto idonea ad alterare la capacità di valutazione del consumatore, per condizionarne indebitamente le decisioni relative all'acquisto del farmaco.

IV. Modalità e termini istruttori

10. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto III;
- b) che il responsabile del procedimento è la dott. ssa Marina Catalozzi;
- c) che il procedimento si concluderà entro 150 giorni dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103 del d. l. 17 marzo 2020, n. 18 (recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19");
- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 16, comma 3 e 4, del Regolamento;
- f) che l'Ufficio presso cui la Parte può accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06/85821452; fax 06/85821359; p.e.c. protocollo.agcm@pec.agcm.it). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalla Parte o da persona delegata per iscritto;
- g) che la Parte può presentare memorie scritte e documenti **entro il 30 aprile 2020**, tenuto conto in detto termine di quanto disposto dall'art. 103 del menzionato d. l. n. 18/2020.

¹ Peraltro, la pubblicità dei medicinali da banco (di automedicazione) e dei medicinali senza obbligo di prescrizione medica è soggetta ad autorizzazione da parte del Ministero della Salute ex art. 118 del D. Lgs. n. 219/2006.

V. Richiesta di informazioni

11. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede a Pharmacy Drug Store di voler fornire, **entro 10 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

1. anno iniziale di attività dei siti *web* <https://farmacia-generica.it> e <http://generics-shop.com/>;
2. autorizzazione allo svolgimento della farmacia *on line*;
3. natura e caratteristiche del prodotto Kaletra precisando se lo stesso è un farmaco di libera vendita;
4. adempimenti effettuati per commercializzare il prodotto conformemente alla disciplina vigente in materia;
5. autorizzazione del Ministero della Salute con riguardo alla comunicazione pubblicitaria diffusa alla pagina *web* <http://farmacia-generica.it/kaletra>,
6. studio sulla somministrazione del Kaletra sui pazienti affetti da coronavirus a Wuhan (Cina) e risultati relativi alla somministrazione del menzionato farmaco da parte di medici thailandesi;
7. ragioni sottese al mancato riconoscimento del diritto di recesso;
8. volume/valore delle vendite dall'inizio del 2020;
9. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.

12. Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate. Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

13. Si ricorda che per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali, ai sensi dell'art. 27, comma 2, del citato Codice del Consumo, l'Autorità può avvalersi della Guardia di Finanza, che agisce con i poteri ad essa attribuiti per l'accertamento dell'imposta sul valore aggiunto e dell'imposta sui redditi. Ai fini della quantificazione delle eventuali sanzioni pecuniarie di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede a Pharmacy Drug Store di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

14. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all’Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11735. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dottoressa Marina Catalozzi, al numero 06/85821452.

Si allega informativa ai sensi dell’art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Marina Catalozzi

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 -

L’Autorità Garante della concorrenza e del mercato, in qualità di titolare (con sede in Piazza G. Verdi n. 6A, IT-00198, Roma; email-PEC: protocollo.agcm@pec.agcm.it; Centralino: +39 06858211), tratterà i dati personali conferiti nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito “Regolamento”), in particolare per lo svolgimento delle attività ad essa demandate dalla disciplina in materia di tutela del consumatore (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “Codice del Consumo” e successive modificazioni, Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, Art. 30, comma 1 bis del Decreto Legislativo n. 59/2010, Decreto Legislativo n. 70/2003).

Il conferimento di questi dati è strettamente funzionale allo svolgimento di tali attività e il relativo trattamento verrà effettuato, anche tramite strumenti informatici e telematici, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento di dette finalità o comunque connessi all’esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

I dati personali saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. Tali dati potranno essere conservati per periodi più lunghi esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici.

I dati conferiti saranno conosciuti da personale incaricato del trattamento e potranno essere comunicati a soggetti pubblici sulla base delle disposizioni di legge o regolamento ed eventualmente ai soggetti privati che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull’accesso ai documenti amministrativi. I medesimi dati possono essere diffusi nel bollettino e sul sito istituzionale dell’Autorità (www.agcm.it) nei limiti consentiti dalla legge e dai regolamenti.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l’accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L’apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso l’Autorità (Autorità Garante della concorrenza e del mercato - Responsabile della Protezione dei dati personali, Piazza G. Verdi n. 6A, 00198, Roma, email: rpd@agcm.it).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

PS11735 - FARMACIA-GENERICA.IT-KALETRA*Provvedimento n. 28221*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 aprile 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTO il Regolamento (UE) 2017/2394, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il Regolamento (CE) n. 2006/2004;

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

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11735 del 27 marzo 2020, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *f*), e comma 3, 23, lettere *i*) e *s*), e 25, lettera *c*), del Codice del Consumo, da parte di Pharmacy Drug Store;

VISTO, in particolare, il proprio provvedimento del 27 marzo 2020 con il quale è stata deliberata la sospensione provvisoria della pratica commerciale posta in essere da Pharmacy Drug Store, consistente nella promozione e vendita del farmaco "Kaletra" con modalità ingannevoli;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

Dalle segnalazioni di alcuni consumatori pervenute il 18 e il 23 marzo 2020 e dalle informazioni acquisite d'ufficio in data 26 marzo 2020, è emersa la diffusione, alla pagina web <http://farmacia-generica.it/kaletra>, di una comunicazione commerciale diretta a promuovere il prodotto denominato "Kaletra", attraverso *claim* che sembravano suggerire l'idoneità del prodotto, contrariamente al vero, a combattere il virus COVID-19. Siffatti *claim* erano inseriti in un contesto narrativo che enfatizzava una comprovata efficacia del farmaco facendo leva sulla tragica pandemia in atto in Italia per orientare i consumatori all'acquisto.

I *claim* sull'asserita efficacia del medicinale - quale rimedio per combattere il virus - apparivano idonei a indurre in errore i consumatori circa le effettive caratteristiche e proprietà dello stesso, risultando privi di fondamento scientifico e particolarmente insidiosi, posto che si riferivano alla capacità di cura in un momento nevralgico dell'emergenza sanitaria da COVID-19.

Inoltre, la vendita del prodotto veniva realizzata nonostante il professionista non risultasse annoverato nell'elenco delle farmacie ed esercizi commerciali autorizzati alla vendita *on line* di

medicinali SOP (“Senza obbligo di prescrizione medica”) e il farmaco non fosse suscettibile di vendita a distanza al pubblico¹.

Pertanto, sulla base delle menzionate informazioni acquisite in atti, è stato avviato il procedimento istruttorio PS11735, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell’art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b*) e *f*), e comma 3, 23, lettere *i*) e *s*), e 25, lettera *c*), del Codice del Consumo.

Parte del procedimento, in qualità di professionista, è Pharmacy Drug Store.

II. PROVVEDIMENTO DELL’AUTORITA’ DEL 27 MARZO 2020

Con la delibera del 27 marzo 2020, l’Autorità ha ritenuto che la condotta contestata al professionista, strumentalizzando la tragica pandemia in atto, fosse diretta a orientare i consumatori all’acquisto del prodotto “Kaletra”, mediante modalità di vendita del prodotto aggressive e ingannevoli. Le affermazioni riportate sui siti <http://farmacia-generica.it/kaletra> e [web http://generics-shop.com](http://generics-shop.com), infatti, sono caratterizzate da un elevato grado di offensività, in quanto dirette a convincere i consumatori italiani della piena legalità dell’attività del professionista, nonché delle asserite proprietà terapeutiche del medicinale pubblicizzato e commercializzato.

Ciò posto, l’Autorità ha considerato sussistenti esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità tali da giustificare l’adozione del provvedimento cautelare, *inaudita altera parte*, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell’art. 8, comma 3, del Regolamento in ragione: *i*) dell’attualità delle condotte contestate; *ii*) del coinvolgimento della generalità dei consumatori a causa della esponenziale diffusione del Covid-19; e *iii*) dello sfruttamento della tragica pandemia in atto per orientare i consumatori all’acquisto, considerato che, allo stato, non è stato individuato alcun prodotto capace di limitarne la diffusione.

Pertanto, con la citata delibera del 27 marzo 2020, l’Autorità ha disposto in via cautelare l’inibizione dell’accesso ai siti a dominio <http://farmacia-generica.it/> e <http://generics-shop.com>, avvalendosi della collaborazione del Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza, ai sensi dell’art. 9, comma 4, lettera *g*), del Regolamento (UE) 2017/2394, e la sospensione da parte del professionista di ogni attività diretta a diffondere i contenuti dei siti a dominio <http://farmacia-generica.it/> e <http://generics-shop.com>, attestati, rispettivamente, all’indirizzo IP 104.24.112.240-576 e all’indirizzo 185.8.62.31-73, mediante richieste di connessione provenienti dal territorio italiano.

Il professionista è stato, altresì, invitato a presentare memorie scritte e documenti, entro sette giorni dalla notifica del provvedimento cautelare.

Con nota pervenuta in data 8 aprile 2020, la Guardia di Finanza ha comunicato le iniziative intraprese al fine di dare attuazione al provvedimento cautelare del 27 marzo 2020 e ha riferito che i *registrant* dei siti risultano essere sconosciuti. Il provvedimento cautelare è stato pubblicato nel Bollettino dell’Autorità. Dal professionista non è pervenuta alcuna memoria scritta o documentazione a difesa del proprio operato.

¹ Secondo la disciplina dettata dal d. lgs. 24 aprile 2006, 219, recante attuazione della direttiva 2001/83/CE relativa ad un Codice comunitario concernente i medicinali per uso umano, nonché della direttiva 2003/94/CE.

III. VALUTAZIONI

Alla luce di quanto emerso in atti, permangono tuttora i presupposti, sia con riferimento al *periculum in mora* sia con riferimento al *fumus boni iuris*, che hanno portato l’Autorità ad adottare il citato provvedimento cautelare circa la violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettere *b)* e *f)*, e comma 3, 23, lettere *i)* e *s)*, e 25, lettera *c)*, del Codice del Consumo.

Invero, risulterebbe fortemente pregiudizievole per i consumatori italiani l’eventuale protrazione, nelle more dello svolgimento del procedimento di merito, dell’attività di promozione e commercializzazione sui siti <http://farmacia-generica.it/> e <http://generics-shop.com>, del medicinale “Kaletra”, con le descritte modalità ingannevoli e aggressive. È emerso, infatti, che siffatta condotta è stata posta in essere da soggetti sprovvisti della prescritta autorizzazione alla vendita *on line* e in violazione del divieto di fornitura a distanza al pubblico di medicinali con obbligo di prescrizione medica.

Posto che, allo stato, non risulta individuato alcun medicinale o vaccino idoneo a curare o limitare il contagio del virus, la protrazione della condotta che sfrutta l’emergenza sanitaria è idonea a condizionare sensibilmente i consumatori nella loro capacità decisionale inducendoli all’acquisto del farmaco, mossi dalla convinzione in essi ingenerata che il farmaco “Kaletra” abbia effetti curativi del Covid-19.

Pertanto, dall’esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di confermare il provvedimento cautelare adottato nell’adunanza del 27 marzo 2020, al fine di impedire che la pratica commerciale descritta, consistente nella promozione e commercializzazione del farmaco “Kaletra” come rimedio contro il Covid-19, continui ad essere posta in essere nelle more del procedimento di merito.

RITENUTO, pertanto, che gli elementi acquisiti confermano la sussistenza dei presupposti, indicati nella delibera del 27 marzo 2020, che giustificano l’inibizione all’accesso al sito e la sospensione della pratica commerciale citata

DELIBERA

di confermare l’inibizione dell’accesso ai siti <http://farmacia-generica.it/> e <http://generics-shop.com>, ai sensi dell’art. 9, comma 4, lettera *g)*, del Regolamento (UE) 2017/2394, e la sospensione provvisoria di ogni attività posta in essere da Pharmacy Drug Store attraverso i siti *internet* <http://farmacia-generica.it/> e <http://generics-shop.com>, consistente nella promozione e commercializzazione del farmaco “Kaletra” quale rimedio contro il Covid-19, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell’art. 8, comma 3, del Regolamento.

Ai sensi dell’art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l’Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l’Autorità può disporre la sospensione dell’attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati tramite pubblicazione nel Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

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

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

p. IL PRESIDENTE

il Componente anziano

Gabriella Muscolo

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXX- N. 17 - 2020

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Sandro Cini, Valerio Ruocco, Simonetta Schettini,
Manuela Villani
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Ufficio Statistica e Applicazioni Informatiche
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <http://www.agcm.it>

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
