



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXXV - n. 31

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
11 agosto 2025**



## SOMMARIO

OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE	5
C12740 - BAIAUTO/RAMO DI AZIENDA DI AUTO GRIFONE	
<i>Provvedimento n. 31643</i>	5
ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA	10
AS2094 - COMUNE DI MINORI (SA) - NORMATIVA APPLICABILE ALLE STRUTTURE DEDICATE ALLA NAUTICA DI DIPORTO	10
AS2095 - REGIONE LOMBARDIA - PROCEDURA PER IL RILASCIO/RINNOVO DELLE CONCESSIONI DI ACQUE MINERALI E TERMALI	12
PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE	14
PS12977 - ACTION SRL-CONDOTTE CALL CENTER	
<i>Provvedimento n. 31644</i>	14
PS12792 - VET DISTRIBUZIONE-AGRARIA PONTIFICIA-MANCATA CONSEGNA	
<i>Provvedimento n. 31645</i>	16



## OPERAZIONI DI CONCENTRAZIONE

### **C12740 - BAIAUTO/RAMO DI AZIENDA DI AUTO GRIFONE**

*Provvedimento n. 31643*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 luglio 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

VISTO il Regolamento (CE) n. 139/2004;

VISTA la legge 10 ottobre 1990, n. 287;

VISTO il D.P.R. 30 aprile 1998, n. 217;

VISTA la comunicazione effettuata da Gruppo Bossoni S.p.A. e pervenuta in data 26 giugno 2025;

VISTA la documentazione agli atti;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **I. LE PARTI**

**1.** Baiauto S.p.A. (di seguito "Baiauto"; C.F. 01634020356), tramite Bossoni Automobili S.p.A., è controllata da Gruppo Bossoni S.p.A. (di seguito, insieme anche alle società controllate, "Gruppo Bossoni"), il cui capitale sociale è interamente detenuto da persone fisiche della famiglia Bossoni. Il Gruppo Bossoni è attivo in Italia nella vendita al dettaglio di autoveicoli per passeggeri e veicoli commerciali nuovi e usati, nella fornitura di servizi di assistenza *post* vendita e nella fornitura di ricambistica al dettaglio, per i marchi del Gruppo Stellantis, Mercedes-Benz, Volvo, Kia, Leapmotor, MG, Omoda e Jaeco, Audi, Skoda, Seat, Cupra e Volkswagen. A livello geografico, il Gruppo Bossoni è attivo nel Nord-Italia, con sedi in talune province della Lombardia (Brescia, Cremona, Mantova) e dell'Emilia-Romagna (Piacenza e Reggio-Emilia).

Il fatturato consolidato realizzato dal Gruppo Bossoni, nell'anno finanziario 2024, è stato pari a circa [1-2]\* miliardi di euro, quasi interamente conseguito in Italia.

**2.** Il ramo di azienda oggetto di acquisizione (di seguito, "Target") è una concessionaria sita in Modena, in [omissis], attiva nella commercializzazione al dettaglio di autoveicoli nuovi e usati, nella fornitura di servizi di assistenza *post* vendita e nella fornitura di ricambistica al dettaglio, del marchio Volkswagen.

La Target appartiene attualmente a Auto Grifone S.r.l. (di seguito, "Auto Grifone"; C.F. 01030900367). Il fatturato realizzato dalla Target, nell'anno finanziario 2023, è stato pari a circa [35-100] milioni di euro, interamente conseguito in Italia.

---

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

## II. DESCRIZIONE DELL'OPERAZIONE

3. L'operazione comunicata consiste nell'acquisizione, da parte di Baiauto, e, in ultima istanza, del Gruppo Bossoni, del controllo esclusivo della Target, tramite un contratto di compravendita di ramo di azienda (di seguito, "Operazione").

4. Le parti hanno, inoltre, stipulato un patto di non concorrenza e di non sollecitazione, in base al quale Auto Grifone e i suoi soci si impegnano, per cinque anni dal perfezionamento dell'Operazione, a non svolgere, direttamente o indirettamente, attività in concorrenza nei confronti di tre società del Gruppo Bossoni (incluso favorire l'acquisto presso concorrenti di queste società) nei settori della vendita di autoveicoli nuovi a marchio Volkswagen, ricambi e servizi di assistenza *post* vendita, nelle province di Brescia, Cremona, Mantova, Piacenza, Reggio Emilia e Modena. Inoltre, per un periodo di due anni dal perfezionamento dell'Operazione, Autogrifone si impegna a non avanzare proposte di lavoro a taluni dipendenti della Target e a non favorire il passaggio di questi dipendenti a altra impresa concorrente.

5. La *ratio* dell'Operazione, secondo quanto indicato dalla parte notificante, si rinviene nell'intenzione di acquisire la concessionaria Volkswagen della provincia di Modena, in cui il Gruppo Bossoni non ha oggi sedi.

## III. QUALIFICAZIONE DELL'OPERAZIONE

6. L'Operazione costituisce una concentrazione ai sensi dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge n. 287/1990, in quanto finalizzata all'acquisizione del controllo esclusivo di un'impresa. Essa rientra nell'ambito di applicazione della legge n. 287/1990, non ricorrendo le condizioni di cui all'articolo 1 del Regolamento (CE) n. 139/2004, ed è soggetta all'obbligo di comunicazione preventiva disposto dall'articolo 16, comma 1, della medesima legge in quanto il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, dall'insieme delle imprese interessate è stato superiore a 582 milioni di euro e il fatturato totale realizzato, nell'ultimo esercizio a livello nazionale, da almeno due delle imprese interessate è stato superiore a 35 milioni di euro<sup>1</sup>.

7. Il patto di non concorrenza e non sollecitazione sottoscritto dalle parti e descritto in precedenza può essere ritenuto direttamente connesso e necessario alla realizzazione dell'Operazione, in quanto funzionale alla salvaguardia del valore dell'impresa acquisita, a condizione che esso sia assunto solo nei confronti della Target e limitato merceologicamente e geograficamente all'area d'attività di quest'ultima, nonché temporalmente circoscritto a un periodo di due anni dal perfezionamento dell'operazione<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. provvedimento n. 31495 del 18 marzo 2025.

<sup>2</sup> Cfr. Comunicazione della Commissione europea sulle restrizioni direttamente connesse e necessarie alle concentrazioni (2005/C 56/03).

#### IV. VALUTAZIONE DELL'OPERAZIONE

##### *Il mercato del prodotto*

8. Sotto il profilo merceologico, i mercati interessati dall'operazione sono quelli in cui opera la società oggetto di acquisizione, ossia<sup>3</sup>:

- i) la distribuzione al dettaglio di autoveicoli per passeggeri e commerciali;
- ii) la distribuzione al dettaglio di ricambistica per autoveicoli per passeggeri e veicoli commerciali;
- iii) i servizi *post* vendita di assistenza, manutenzione e riparazione di autoveicoli.

9. Il mercato della distribuzione al dettaglio di autoveicoli per passeggeri interessa l'attività di distribuzione degli autoveicoli da parte dei concessionari ai consumatori finali. Le case produttrici commercializzano, infatti, le proprie vetture attraverso imprese di distribuzione (società controllate o operatori terzi) le quali, a loro volta, si avvalgono di una rete di vendita alla clientela. Nell'ambito di tale mercato si possono individuare diversi segmenti, distinguendo tra autoveicoli e veicoli commerciali, veicoli nuovi e usati, in base alle prestazioni, alle dimensioni e al prezzo delle autovetture commercializzate. Tuttavia, frequentemente i distributori offrono diverse tipologie di prodotto (utilitarie, categoria media, categoria superiore, ecc.) e le differenze sono andate riducendosi negli anni in ragione della tendenza delle case automobilistiche a offrire sempre più accessori anche per le auto di media e piccola cilindrata. Ai fini dell'Operazione, comunque, non appare necessario addivenire a una esatta delimitazione merceologica del mercato.

10. Nell'ambito del settore della commercializzazione di parti e accessori, del quale fa parte la ricambistica per autoveicoli, è possibile individuare due tipologie di prodotti, quelli originali e quelli equivalenti (di qualità corrispondente). I pezzi di ricambio originali sono commercializzati con il marchio della casa automobilistica; la ricambistica equivalente è, invece, fornita da operatori indipendenti del settore della componentistica (che possono anche rifornire le stesse case automobilistiche). I prezzi delle parti di ricambio equivalenti presentano un livello significativamente inferiore, che varia anche a seconda della tipologia di ricambio considerato.

11. Inoltre, le diverse tipologie di ricambi per autoveicoli (guarnizioni; pastiglie; ammortizzatori; cinghie; candele; filtri; fanaleria; ecc.) non sono tra loro sostituibili dal lato della domanda finale che dipende, evidentemente, dall'intervento di manutenzione o riparazione da effettuare. Tuttavia, si registra, sempre dal lato della domanda, una significativa sostituibilità tra ricambi originali ed equivalenti (purché di qualità corrispondente), variabile in funzione dell'età e della classe economica di appartenenza del veicolo, nonché del tipo di ricambio. Dal lato dell'offerta, inoltre, i centri di assistenza delle case automobilistiche (generalmente concessionarie e officine autorizzate) possono distribuire al dettaglio ricambi sia originali che equivalenti. Sempre dal lato dell'offerta, infine, gli

---

<sup>3</sup> Cfr., tra gli altri: C12693 - *Gruppo Intergea/Alessandria Auto*, provvedimento n. 31470 del 25 febbraio 2025, in Bollettino n. 10/2025; C12637 - *Gruppo Intergea/Autoghinzani Bergamo*, provvedimento n. 31228 del 28 maggio 2024, in Bollettino n. 24/2024; C12596 - *Bossoni Automobili/Baiauto*, provvedimento n. 31041 del 23 gennaio 2024, in Bollettino n. 6/2024; C12573 - *PAG Italy/Sarma NewCo*, provvedimento n. 30845 del 24 ottobre 2023, in Bollettino n. 43/2023; C12550 - *Autotorino/Mercedes-Benz Roma*, provvedimento n. 30738 del 18/07/2023, in Bollettino n. 30/2023 e C12300 - *Eurocar Italia/Erre Esse*, provvedimento n. 28273 del 17 giugno 2020, in Bollettino n. 27/2020; cfr. anche le decisioni della Commissione europea M.8963 - *Eurocar/Bonaldi* del 1° agosto 2018 ed M.9070 - *Eurocar/Vicentini* del 10 settembre 2018.

operatori distribuiscono generalmente un'ampia gamma di parti di ricambio. Ai fini dell'Operazione, comunque, non appare necessario addivenire a una esatta delimitazione merceologica del mercato.

**12.** Il mercato dei servizi di assistenza *post* vendita per autoveicoli risulta caratterizzato da un'estrema polverizzazione dell'offerta. L'attività di riparazione e manutenzione è, infatti, svolta da un'ampia gamma di operatori quali: officine; concessionari rivenditori autorizzati; officine indipendenti; stazioni di servizio; centri auto specializzati e servizi rapidi di assistenza (l'attività di assistenza in garanzia è, invece, effettuata dagli stessi concessionari delle case automobilistiche ovvero da altri soggetti da queste autorizzati). Ai fini dell'Operazione, comunque, non appare necessario addivenire a una esatta delimitazione merceologica del mercato.

### ***Il mercato geografico***

**13.** Per quel che riguarda l'estensione geografica dei mercati individuati *supra*, si osserva che, in ragione dei comportamenti di acquisto dei consumatori e, in particolare, dall'importanza da questi attribuita alla prossimità dei punti di vendita e assistenza, si ritiene che essa debba essere locale.

**14.** Nei diversi precedenti relativi ai mercati in questione<sup>4</sup>, l'Autorità ha definito i mercati locali sulla base dei confini amministrativi, individuando mercati aventi dimensione tendenzialmente provinciale, considerando altresì la possibilità di definire mercati costituiti dalle aree intorno ai punti vendita percorribili entro un certo periodo di tempo (c.d. isocrona), così da tenere in debito conto la dimensione dei bacini di utenza dei singoli punti vendita delle imprese interessate e la propensione alla mobilità dal lato della domanda. Nel caso di specie, seguendo tale approccio, in considerazione dell'ambito di operatività della Target, il mercato geografico rilevante - per tutti i mercati merceologici qui sopra - risulta circoscritto in prima analisi alla provincia di Modena. Inoltre, è possibile ipotizzare l'esistenza di un bacino di utenza individuato dalle aree site intorno alla Target percorribili in 40-60 minuti di tragitto in macchina per il mercato *sub i)* e in 20 minuti di tragitto in macchina per i mercati *sub ii)* e *sub iii)* (c.d. isocrone).

**15.** Ai fini dell'Operazione, tuttavia, non appare necessario addivenire a un'esatta delimitazione geografica del mercato in quanto ciò non muterebbe la valutazione dell'Operazione.

### ***Gli effetti dell'Operazione***

**16.** L'Operazione non appare determinare sensibili effetti per la concorrenza considerando qualsiasi definizione merceologica e geografica del mercato.

**17.** In particolare, per quanto riguarda il mercato *sub i)* relativo alla distribuzione degli autoveicoli e dei veicoli commerciali nuovi e usati ai consumatori finali, secondo i dati forniti dalla società notificante, a seguito della concentrazione, la stessa deterrà quote di mercato in valore sempre inferiori al [0-5%] in qualsiasi plausibile estensione geografica del mercato considerata e segnatamente: del [0-5%] nella provincia di Modena, del [0-5%] considerando un'isocrona di 60 minuti di percorrenza dalla Target e del [0-5%] avuto riguardo a un'isocrona di 40 minuti di percorrenza.

**18.** Per quanto riguarda i mercati *sub ii)* e *sub iii)*, relativi, rispettivamente, alla distribuzione al dettaglio di ricambistica per autoveicoli per passeggeri e veicoli commerciali, e ai servizi *post* vendita di assistenza, manutenzione e riparazione di autoveicoli, le quote di mercato della Target sono sempre inferiori al [0-5%] considerando tutte le possibili definizioni geografiche dei mercati

---

<sup>4</sup> Cfr. *ibidem*.

in questione (provinciali o corrispondenti a un'isocrona di 20 minuti). La parte acquirente non è invece attiva in alcuno di questi mercati, in cui, pertanto, l'operazione comporta la mera sostituzione di un operatore con un altro.

**19.** Alla luce delle considerazioni sopraesposte, l'Operazione non appare idonea a ostacolare la concorrenza nei mercati interessati e a determinare la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante.

RITENUTO, pertanto, che l'Operazione non ostacola, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, della legge n. 287/1990, in misura significativa la concorrenza effettiva nei mercati interessati e non comporta la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante;

RITENUTO, altresì, che il patto di non concorrenza e non sollecitazione intercorso tra le parti è accessorio all'Operazione nei soli limiti sopra descritti e che l'Autorità si riserva di valutare, laddove ne sussistano i presupposti, il suddetto patto che si realizzi oltre i limiti ivi indicati;

#### DELIBERA

di non avviare l'istruttoria di cui all'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990.

Le conclusioni di cui sopra saranno comunicate, ai sensi dell'articolo 16, comma 4, della legge n. 287/1990, alle imprese interessate e al Ministro delle Imprese e del Made in Italy.

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

## ATTIVITA' DI SEGNALAZIONE E CONSULTIVA

### AS2094 - COMUNE DI MINORI (SA) - NORMATIVA APPLICABILE ALLE STRUTTURE DEDICATE ALLA NAUTICA DI DIPORTO

Roma, 23 giugno 2025

Comune di Minori

Con riferimento alla richiesta di parere formulata dal Comune di Minori in merito alla disciplina applicabile alle strutture dedicate alla nautica da diporto, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua riunione del 10 giugno 2025, ha ritenuto di svolgere le seguenti considerazioni, ai sensi dell'articolo 22 della legge n. 287/1990.

L'Autorità, nello specifico, intende rendere a codesto Ente alcuni chiarimenti alla luce dei principi pro-concorrenziali che governano la materia delle dette concessioni demaniali.

Si osserva preliminarmente come le modifiche apportate dal c.d. decreto Salva-Infrazioni<sup>1</sup> all'articolo 3 della legge n. 118/2022 (recante la "*Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021*") rendano inapplicabili le disposizioni ivi contenute alle strutture dedicate alla nautica da diporto. Sono state infatti espressamente espunte dalla disciplina delle concessioni demaniali marittime con finalità turistico-ricreative, per la loro specificità, le concessioni "*per la realizzazione e la gestione di strutture dedicate alla nautica da diporto, inclusi i punti d'ormeggio*", oltre alle concessioni delle federazioni sportive e delle associazioni e società sportive dilettantistiche senza fini di lucro<sup>2</sup>.

Sul punto l'Autorità intende richiamare il proprio orientamento secondo cui anche l'affidamento delle concessioni per la realizzazione e gestione di strutture dedicate alla nautica da diporto, definite dal combinato disposto di cui all'articolo 4 della legge n. 84/1994 e all'articolo 2 del DPR n. 509/1997, in quanto relativo a beni contendibili, dovrebbe essere effettuato mediante procedure ad evidenza pubblica con avvio di ufficio - piuttosto che su istanza di parte come previsto dal D.P.R. N. 509/1997 - e che in ogni caso la procedura dovrebbe essere svolta nel rispetto dei principi di

---

<sup>1</sup> Decreto-legge n. 131/2024, convertito, con modificazioni, in legge n. 166/2024.

<sup>2</sup> Restano dunque ricomprese nell'articolo 3 della legge n. 118/2022 le concessioni turistico-ricreative e quelle nautiche rilasciate con finalità di noleggio e locazione di unità da diporto.

imparzialità, trasparenza, massima partecipazione, non discriminazione e parità di trattamento, a garanzia di un reale confronto competitivo<sup>3</sup>.

L'Autorità rappresenta inoltre che, con la recente segnalazione AS2078<sup>4</sup>, è stata riconosciuta la configurabilità della gestione delle strutture dedicate alla nautica da diporto quale servizio pubblico locale di rilevanza economica<sup>5</sup>, con conseguente applicabilità alle stesse del decreto legislativo n. 201/2022 (recante il “*Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*”). Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Eventuali esigenze di riservatezza dovranno essere manifestate all'Autorità entro trenta giorni dalla ricezione del presente parere, precisandone i motivi.

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

---

<sup>3</sup> Cfr., *ex multis*, AS2078 *Comune di Numana (AN) - Modalità di affidamento e gestione del porto turistico*, in *Bollettino* n. 17 /2025; AS1550 *Concessioni e criticità concorrenziali*, in *Bollettino* n. 48/2018; AS1730 *Proposte di riforma concorrenziale ai fini della legge annuale per il mercato e la concorrenza anno 2021*, in *Bollettino* n. 13/2021.

<sup>4</sup> In *Bollettino* n. 17 /2025.

<sup>5</sup> In argomento si veda Consiglio di Stato, sentenza n. 6488/2012, nonché Tar Liguria, sentenze nn. 59 e 946 del 2021 e n. 203/2025.

**AS2095 - REGIONE LOMBARDIA - PROCEDURA PER IL RILASCIO/RINNOVO DELLE CONCESSIONI DI ACQUE MINERALI E TERMALI**

Roma, 7 luglio 2025

Regione Lombardia

Con riferimento alla richiesta di chiarimenti formulata dalla Regione Lombardia, avente a oggetto le acque minerali naturali e, nello specifico, il “*corretto recepimento della Direttiva 2006/123/CE [...] e dell’articolo 1, comma 1094, della legge n. 205/2017*”, l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nella sua riunione del 1° luglio 2025, ha ritenuto di svolgere le seguenti considerazioni, ai sensi dell’articolo 22 della legge n. 287/1990.

Con riguardo alla procedura per il rilascio/rinnovo delle concessioni di acque minerali in cui sia esercitata anche l’attività termale, l’Autorità intende rammentare il proprio consolidato orientamento sulla necessità di procedere agli affidamenti delle dette concessioni mediante procedure a evidenza pubblica<sup>1</sup>.

Più nello specifico, l’Autorità ha in più occasioni evidenziato come, pur in assenza di una norma che preveda espressamente in materia l’obbligo del ricorso a procedure competitive<sup>2</sup>, l’affidamento delle concessioni di beni pubblici “*debba comunque avvenire tramite procedure a evidenza pubblica, tali da garantire trasparenza, imparzialità, parità di trattamento, non discriminazione, pubblicità, proporzionalità, economicità ed efficacia*”<sup>3</sup>.

Ad avviso dell’Autorità, sia in fase di primo affidamento che in fase di rinnovo della concessione, solo il ricorso a procedure a evidenza pubblica consente di assicurare un confronto competitivo tra i soggetti interessati all’assegnazione della risorsa pubblica, in ossequio ai principi euro-unitari e nazionali di concorrenza.

Come noto, tale orientamento è condiviso anche dalla giurisprudenza (amministrativa e costituzionale)<sup>4</sup>, che sancisce l’obbligo delle Amministrazioni di esperire procedure di gara per

---

<sup>1</sup> Cfr., *ex multis*, AS1868 - *Criteri di gestione dell’affidamento in concessione delle acque minerali e di determinazione dei canoni concessori*, in Bollettino n. 43/2022; AS1661 - *Regione Umbria - Concessione mineraria alla ditta di acque minerali Rocchetta*, in Bollettino n. 21/2020 e AS1063 - *Regione Campania - Modalità di rilascio delle concessioni di sfruttamento di giacimenti di acque minerali*, in Bollettino n. 27/2013.

<sup>2</sup> A tal proposito, nel citato parere AS1868 e nella segnalazione AS1893 - *Proposte di riforma concorrenziale ai fini della legge annuale per il mercato e la concorrenza anno 2023* (in Bollettino n. 26/2023), l’Autorità auspicava un intervento legislativo volto a prevedere espressamente in materia di concessioni di acque minerali la necessità di ricorrere a procedure a evidenza pubblica.

<sup>3</sup> Cfr. AS1868, cit..

<sup>4</sup> Cfr., *ex multis*, con specifico riferimento alle concessioni di acque minerali e/o termali, Consiglio di Stato, sentenze nn. 8122/2023, 1704/2019, 873/2013; nonché Corte costituzionale, sentenze nn. 109/2024, 233/2020 e 117/2015.

l'affidamento di concessioni relative all'uso di beni pubblici, esprimendo la necessità di siffatte procedure anche con specifico riferimento alle concessioni di acque minerali e termali. L'affidamento in concessione delle acque e sorgenti termali, sostanziandosi nella attribuzione del diritto di sfruttare economicamente risorse naturali limitate - seppure a beneficio della salute e del benessere del cliente - richiede infatti la garanzia di un confronto concorrenziale, alla luce dei principi di diritto europeo in materia di tutela della concorrenza<sup>5</sup>.

La stessa Corte costituzionale<sup>6</sup> ha confermato la sussistenza di un obbligo in capo alle Amministrazioni di adottare procedure a evidenza pubblica imparziali e trasparenti per la selezione del concessionario e, dunque, l'applicabilità dell'articolo 12 della Direttiva 2006/123/CE (c.d. Direttiva Servizi) anche all'attività di sfruttamento di acque minerali e termali, prevedendo, in particolare, un'adeguata pubblicità dell'avvio della procedura e del suo svolgimento e completamento e il conseguente rilascio di un'"autorizzazione" per una durata adeguata, ma pur sempre limitata, senza possibilità di prevedere la procedura di rinnovo automatico né di accordare altri vantaggi al prestatore uscente. Al fine di garantire la libera circolazione dei servizi e l'apertura del mercato a una concorrenza non falsata e più ampia possibile negli Stati membri, la Corte è giunta a dichiarare non solo l'illegittimità costituzionale di disposizioni regionali che prevedevano il rinnovo o la proroga automatica delle concessioni di acque termominerali<sup>7</sup>, ma anche di disposizioni regionali che sottraevano *tout court* le concessioni termominerali dal campo applicativo della menzionata Direttiva, in quanto ritenute afferenti alle attività sanitarie<sup>8</sup>.

In conclusione, con il presente parere l'Autorità torna a evidenziare l'obbligo, in capo alle Amministrazioni, di affidare (o rinnovare) le concessioni di acque minerali e termali con procedura a evidenza pubblica. In tale contesto, il soggetto concedente dovrebbe individuare, tra i criteri del bando, modalità che, secondo i principi di trasparenza, equità, non discriminazione, ragionevolezza e proporzionalità assicurino il contenimento dei prezzi e un'adeguata fruibilità per le diverse categorie di utenti finali.

Il presente parere sarà pubblicato sul Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Eventuali esigenze di riservatezza dovranno essere manifestate all'Autorità entro trenta giorni dalla ricezione del presente parere, precisandone i motivi.

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

<sup>5</sup> Cfr. Consiglio di Stato, sentenza n. 8889/2023, in cui si chiarisce che "[...]. Tali principi valgono certamente per le acque e le sorgenti termali, la cui scarsità è correlata all'unicità dell'area in cui si trovano, consentendo il rilascio di una sola concessione amministrativa".

<sup>6</sup> Cfr. sentenza n. 233/2020, cit..

<sup>7</sup> In violazione dell'articolo 117, I comma, della Costituzione, per contrasto con i vincoli derivanti dall'ordinamento comunitario in tema di libertà di stabilimento e tutela della concorrenza, "dal momento che altri possibili operatori non avrebbero la possibilità, alla scadenza della concessione, di concorrere per la gestione se non nel caso in cui il vecchio gestore non chieda la proroga" (Corte costituzionale, sentenza n. 233/2020, cit.).

<sup>8</sup> Cfr. Corte costituzionale, sentenza n. 235/2011.

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS12977 - ACTION SRL-CONDOTTE CALL CENTER

*Provvedimento n. 31644*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 luglio 2025;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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

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

VISTA la comunicazione adottata in data 13 maggio 2025, con la quale è stato avviato il procedimento istruttorio, ai sensi degli articoli 20 e 21, comma 2, lettera *b*), del Codice del consumo, nei confronti della società Action S.r.l.;

VISTO il proprio provvedimento adottato in data 13 maggio 2025, con cui è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso la sede legale di Action S.r.l.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO sulla base delle evidenze raccolte nel corso del procedimento, che Action S.r.l. non esercita l'attività di *teleselling*, bensì un'attività di intermediazione tra le società fornitrici di energia elettrica e gas naturale e quelle titolari di *call center* alle quali appalta la promozione e vendita di contratti;

CONSIDERATO che ad Action S.r.l. è stato esteso soggettivamente, in data 16 luglio 2025, il procedimento PS12978, avviato nei confronti di Fire S.r.l., e che entrambe le società sono soggette al controllo di Crimatt Holding S.r.l.;

RITENUTO, pertanto, opportuno, alla luce dei criteri di economicità ed efficienza dell'attività amministrativa, non proseguire l'istruttoria nel procedimento istruttorio PS12977, in quanto le condotte ascrivibili ad Action S.r.l. saranno verificate nell'ambito del procedimento PS12978;

### DELIBERA

che non vi è luogo a provvedere.

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

---

**PS12792 - VET DISTRIBUZIONE-AGRARIA PONTIFICIA-MANCATA CONSEGNA***Provvedimento n. 31645*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 agosto 2025;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie 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*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411 (di seguito, "Regolamento");

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

VISTA la comunicazione del 3 ottobre 2024 (prot. n. 90608) con la quale è stato avviato il procedimento nei confronti della società VET Distribuzione S.r.l.s., quale gestore del sito "<https://happy-vet.com/>";

VISTO il proprio provvedimento n. 92193 del 9 ottobre 2024, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare nei confronti della Società VET Distribuzione S.r.l.s., ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 3-bis, del Codice del consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento;

VISTA la comunicazione del 23 ottobre 2024 (prot. n. 95636), con la quale è stata disposta l'integrazione oggettiva e soggettiva del procedimento nei confronti della società El Perro Gordo S.r.l.s., quale gestore del sito "<https://agrariapontificia.com/>";

VISTO il proprio provvedimento n. 98168 del 30 ottobre 2024, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare nei confronti della Società El Perro Gordo S.r.l.s., ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 3-bis, del Codice del consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento;

VISTA la comunicazione del 20 novembre 2024 (prot. n. 103074) con la quale è stata disposta l'integrazione soggettiva del procedimento nei confronti del sig. Jacopo Capitani;

VISTA la propria decisione del 1° aprile 2025 (prot. n. 23988), con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Nuovo Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di acquisire informazioni essenziali ai fini della valutazione della fattispecie contestata;

VISTA la propria decisione del 11 giugno 2025 (prot. n. 46394), con la quale, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Nuovo Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in ragione della necessità di svolgere specifiche e documentate attività istruttorie anche in considerazione dell'assenza di partecipazione e della dovuta collaborazione all'istruttoria

(mancata risposta alle richieste di informazioni ed alle convocazioni in audizione) delle parti del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

## I. LE PARTI

1. La Società VET Distribuzione S.r.l.s. (P.IVA: 13433320960), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del consumo, è attiva nel commercio *online* di cibo per animali e prodotti veterinari, ecc., attraverso il sito <https://happy-vet.com/>. Secondo le informazioni acquisite tramite la banca dati Infocamere, la Società è iscritta al registro delle imprese dal mese di marzo 2024 e risulta inattiva. Allo stato non risultano bilanci depositati da parte della Società.

2. La Società El Perro Gordo S.r.l.s. (P. IVA: 17626441004), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del consumo, è attiva nel commercio *online* di cibo per animali e prodotti veterinari, ecc., attraverso il sito <https://agrariapontificia.com/>. Secondo le informazioni acquisite tramite la banca dati Infocamere, la Società risulta costituita nel mese di maggio 2024 e risulta attiva. Allo stato non risultano bilanci depositati da parte della Società.

3. Jacopo Capitani (C.F.: [omissis]\*), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del consumo.

## II. LE PRATICHE COMMERCIALI OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dai professionisti sopra citati, consistenti nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori tramite i siti *internet* <https://happy-vet.com/> e <https://agrariapontificia.com/>, nell'omesso rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a seguito di reclamo o dell'esercizio del diritto di recesso, nella pubblicazione sui predetti siti *internet* di informazioni non veritiere e fuorvianti circa l'immediata disponibilità dei prodotti, a prezzi fortemente scontati, ai fini dell'acquisto *online* e circa i relativi tempi di consegna nonché nell'utilizzo sui siti *internet* di recapiti e modalità di contatto non veritiere in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo.

## III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

### 1) L'iter del procedimento

5. A partire dal mese di aprile 2024, sono pervenute numerose richieste di intervento<sup>1</sup> da parte di diversi consumatori i quali lamentavano le condotte sopra descritte poste in essere dalle Società VET Distribuzione S.r.l.s., tramite il sito *internet* <https://happy-vet.com/>, e El Perro Gordo S.r.l.s., tramite il sito *internet* <https://agrariapontificia.com/>.

---

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

<sup>1</sup> Cfr. docc. da 1 a 15, da 17 a 27, da 29 a 39, da 41 a 61, da 63 a 76, 78, 79, 88 del fascicolo istruttorio.

**6.** In data 3 ottobre 2024<sup>2</sup>, è stato comunicato a VET Distribuzione S.r.l.s. l'avvio del procedimento istruttorio PS/12792 per verificare l'esistenza di una presunta pratica commerciale scorretta, consistente nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori, nell'omesso rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a seguito di reclamo o dell'esercizio del diritto di recesso, in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo.

**7.** Con provvedimento n. 92193 del 9 ottobre 2024<sup>3</sup>, l'Autorità ha deliberato di adottare la misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 3-bis, del Codice del consumo nei confronti della società VET Distribuzione S.r.l.s. disponendo che la stessa sospendesse ogni attività diretta alla commercializzazione e alla vendita dei prodotti attraverso il sito <https://happy-vet.com/> effettuata con le modalità contestate nella comunicazione di avvio. In esecuzione della predetta misura cautelare, la Guardia di Finanza, in data 28 ottobre 2024<sup>4</sup>, ha comunicato di avere inibito l'accesso dei consumatori a detto sito.

**8.** In data 23 ottobre 2024<sup>5</sup>, è stata trasmessa la comunicazione di integrazione oggettiva e soggettiva del procedimento nei confronti della società El Perro Gordo S.r.l.s., quale gestore del sito <https://agrariapontificia.com/>, alla quale sono state contestate le medesime condotte commerciali già contestate alla società VET Distribuzione S.r.l.s. nella citata comunicazione di avvio del procedimento.

**9.** Con provvedimento n. 98168 del 30 ottobre 2024<sup>6</sup>, l'Autorità ha deliberato di adottare la misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 3-bis, del Codice del consumo anche nei confronti della società El Perro Gordo S.r.l.s. disponendo che la stessa sospendesse ogni attività diretta alla commercializzazione e alla vendita dei prodotti attraverso il sito <https://agrariapontificia.com/> effettuata con le modalità contestate nella comunicazione di avvio del 23 ottobre 2024. In esecuzione della predetta misura cautelare, la Guardia di Finanza, in data 18 novembre 2024<sup>7</sup>, ha comunicato di avere inibito l'accesso dei consumatori a detto sito.

**10.** In data 20 novembre 2024<sup>8</sup>, è stata trasmessa la comunicazione di integrazione soggettiva del procedimento nei confronti del sig. Jacopo Capitani, contestando le medesime condotte commerciali già contestate alle società Vet Distribuzione S.r.l.s. e El Perro Gordo S.r.l.s. e poste in essere tramite i siti <https://happy-vet.com/> e <https://agrariapontificia.com/>.

**11.** In data 23 dicembre 2024<sup>9</sup>, è stato trasmesso un sollecito alle società Vet Distribuzione S.r.l.s. e El Perro Gordo S.r.l.s. al fine di dare riscontro alle richieste di informazioni contenute nelle comunicazioni di avvio del procedimento. Tale sollecito è rimasto inevaso.

---

<sup>2</sup> Cfr. doc. n. 82 del fascicolo istruttorio.

<sup>3</sup> Cfr. doc. n. 87 del fascicolo istruttorio.

<sup>4</sup> Cfr. doc. n. 91 del fascicolo istruttorio.

<sup>5</sup> Cfr. doc. n. 90 del fascicolo istruttorio.

<sup>6</sup> Cfr. doc. n. 92 del fascicolo istruttorio.

<sup>7</sup> Cfr. doc. n. 96 del fascicolo istruttorio.

<sup>8</sup> Cfr. doc. n. 97 del fascicolo istruttorio.

<sup>9</sup> Cfr. docc. nn. 101 e 102 del fascicolo istruttorio.

12. In data 10 febbraio 2025<sup>10</sup>, le società Vet Distribuzione S.r.l.s. e El Perro Gordo S.r.l.s., per il tramite dei rispettivi amministratori, sono state convocate in audizione. Tali convocazioni sono rimaste inevase.

13. In data 3 aprile 2025<sup>11</sup>, sulla base delle informazioni agli atti fornite dai consumatori segnalanti<sup>12</sup>, è stato chiesto, con la collaborazione del Nucleo Antitrust della Guardia di Finanza, di tracciare - ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 3, lettera b), del Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, come richiamato dall'articolo 27, comma 2, del Codice del consumo - i flussi finanziari (c.d. "follow the money") e verificare i soggetti che, di fatto, risultano beneficiari dei pagamenti disposti dai consumatori a seguito di un ordine d'acquisto effettuato tramite i siti internet <https://happy-vet.com/> e <https://agrariapontificia.com/>. In particolare, è stato chiesto di tracciare: i) i flussi finanziari disposti verso l'IBAN "[omissis]", intestato a "Negozio Pet Shop", attivato presso Banca Monte Dei Paschi di Siena S.p.A., e ii) i flussi finanziari dei pagamenti disposti dai consumatori attraverso lo strumento di pagamento "Nexi Pay".

14. In data 9 maggio 2025<sup>13</sup>, il Nucleo Antitrust della Guardia di Finanza ha trasmesso l'esito dell'accertamento effettuato ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 3, lettera b), del Regolamento (UE) 2017/2394, rappresentando, tra l'altro, che "i flussi finanziari [...] sono confluiti [su] [omissis]".

15. In data 19 maggio 2025<sup>14</sup>, sulla base delle informazioni emerse all'esito degli accertamenti comunicati in data 9 maggio 2025, è stato chiesto, con la collaborazione del Nucleo Antitrust della Guardia di Finanza, di completare il tracciamento dei flussi finanziari e verificare i soggetti che, di fatto, risultano beneficiari dei pagamenti disposti dai consumatori a seguito di un ordine d'acquisto effettuato tramite i siti internet <https://happy-vet.com/> e <https://agrariapontificia.com/>. In particolare, è stato chiesto di tracciare: i) i flussi finanziari dei pagamenti in entrata e in uscita relativi all'IBAN [omissis], intestato alla società "Vet Distribuzione S.r.l.s.", attivato presso Banca Intesa Sanpaolo S.p.A., nonché ii) i flussi finanziari dei pagamenti in entrata e in uscita relativi all'IBAN [omissis], intestato alla società "El Perro Gordo S.r.l.s.", attivato presso Banca Intesa Sanpaolo S.p.A., [omissis].

16. In data 17 giugno 2025<sup>15</sup>, il Nucleo Antitrust della Guardia di Finanza ha trasmesso l'esito del predetto tracciamento dei flussi finanziari dal quale è emerso, tra l'altro, quanto segue, per quanto più rileva ai fini del presente procedimento: sull'IBAN "[omissis] intestato alla El Perro Gordo S.r.l.s., [...] sono stati registrati n. [60-80] movimenti in uscita, per un totale di euro [60.000 – 80.000] effettuati dal 13 giugno al 28 agosto 2024 nello specifico sono state attenzionate le uscite nei confronti dei seguenti soggetti:

- a) El Perro Gordo per un totale di euro [30.000 – 50.000] (IBAN: [omissis]); [...]
- c) Jacopo Capitani per un totale di euro [5.000 – 10.000] (IBAN: [omissis]).

<sup>10</sup> Cfr. docc. nn. 103, 104 e 105 del fascicolo istruttorio.

<sup>11</sup> Cfr. doc. n. 113 del fascicolo istruttorio.

<sup>12</sup> Cfr. docc. nn. 107, 108 e 109 del fascicolo istruttorio.

<sup>13</sup> Cfr. doc. n. 114 del fascicolo istruttorio.

<sup>14</sup> Cfr. doc. n. 116 del fascicolo istruttorio.

<sup>15</sup> Cfr. doc. n. 118 del fascicolo istruttorio.

2) *sono stati registrati n. [200-300] movimenti in entrata provenienti da svariati soggetti per un totale di euro [80.000 – 120.000] effettuati dal 30 maggio al 3 settembre 2024, nello specifico sono state attenzionate le entrate pervenute da:*

- a) *VET Distribuzione S.r.l.s. per un totale di euro [10.000 – 20.000] (tramite IBAN: [omissis]);*
- b) *El Perro Gordo S.r.l.s. per un totale di euro [40.000 – 60.000] (tramite [omissis] e [omissis])”.*

17. In data 23 giugno 2025<sup>16</sup>, è stata trasmessa ai professionisti la comunicazione di contestazione degli addebiti ai sensi dell’articolo 17, comma 1, del Nuovo Regolamento.

## 2) *Le evidenze acquisite*

18. Sulla base degli elementi fattuali acquisiti nel corso del procedimento nonché contenuti nelle richieste di intervento pervenute a partire dal mese di aprile 2024<sup>17</sup> e nei reclami presenti nei siti di recensione<sup>18</sup>, nonché delle informazioni acquisite d’ufficio ai fini dell’applicazione del Codice del consumo, le società VET Distribuzione S.r.l.s. e El Perro Gordo S.r.l.s., nonché il sig. Jacopo Capitani, professionista di fatto operante attraverso le predette società, avrebbero posto in essere due pratiche commerciali scorrette consistenti nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori tramite i siti *internet* <https://happy-vet.com/> e <https://agrariapontificia.com/>, nell’omesso rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a seguito di reclamo o dell’esercizio del diritto di recesso, nella pubblicazione sui predetti siti *internet* di informazioni non veritiere e fuorvianti circa l’immediata disponibilità dei prodotti, a prezzi fortemente scontati, ai fini dell’acquisto *online* e circa i relativi tempi di consegna nonché nell’utilizzo sui siti *internet* di recapiti e modalità di contatto non veritiere in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo.

19. Nello specifico, le segnalazioni pervenute dal mese di aprile 2024, le esperienze riportate nei reclami presenti nei siti di recensione, acquisite agli atti del fascicolo, evidenziavano che i citati professionisti avrebbero posto in vendita - a prezzi particolarmente convenienti - per il tramite dei siti *internet* <https://happy-vet.com/> e <https://agrariapontificia.com/>, prodotti che poi non avrebbero consegnato né rimborsato, a fronte dei pagamenti effettuati dai consumatori<sup>19</sup>. Inoltre, la sussistenza di tali condotte è attestata, altresì, dalle numerose doglianze dei consumatori - tutte di analogo tenore - pubblicate sul sito dell’Associazione Altroconsumo in ordine alla mancata consegna dei prodotti acquistati tramite e al mancato rimborso di quanto pagato dai consumatori<sup>20</sup>.

20. In tale contesto, inoltre, i professionisti citati non avrebbero fornito alcuna assistenza post-vendita. Infatti, come evidenziato da molti segnalanti, il numero di telefono e l’indirizzo *e-mail*,

<sup>16</sup> Cfr. doc. n. 119 del fascicolo istruttorio.

<sup>17</sup> Cfr. docc. da 1 a 15, da 17 a 27, da 29 a 39, da 41 a 61, da 63 a 76, 78, 79, 88 del fascicolo istruttorio.

<sup>18</sup> Cfr. doc. n. 77, 80, 83 e 84 del fascicolo istruttorio.

<sup>19</sup> A titolo esemplificativo, tra le tante recenti segnalazioni tutte di analogo tenore che lamentano, inter alia, le mancate consegne e l’assenza di qualsiasi assistenza *post-vendita*, cfr. doc. n. 65 del fascicolo istruttorio, (in cui viene lamentato, tra l’altro, il fatto che, sebbene il Professionista abbia riscosso immediatamente il pagamento dell’ordine “promettendo” la consegna in “42/78 ore”, la stessa non è mai avvenuta e, successivamente, non sarebbe stato fornito alcun riscontro alle richieste di assistenza); cfr. doc. n. 67 del fascicolo istruttorio e doc. n. 69 del fascicolo istruttorio (ove viene anche evidenziato che sul Sito “il prezzo era più basso rispetto ad altri siti”); cfr. doc. n. 71 del fascicolo istruttorio; cfr. doc. n. 73 del fascicolo istruttorio.

<sup>20</sup> Cfr. cfr. doc. n. 80 del fascicolo istruttorio.

messi a disposizione della clientela, sarebbero risultati inattivi o comunque inutili in quanto il loro uso non avrebbe dato luogo ad alcun contatto o riscontro da parte dei professionisti.

**21.** Molti consumatori lamentano, infatti, di aver effettuato acquisti di cibo per animali dai predetti siti e di non aver mai ricevuto la merce acquistata. I segnalanti lamentano, altresì, l'impossibilità di contattare il venditore in quanto i recapiti e gli indirizzi *e-mail* riportati sui siti non sono funzionanti e non danno riscontro all'invio di *e-mail*, oltre al fatto che i dati anagrafici e identificativi delle società venditrici sono errati, in quanto presso gli indirizzi indicati non è presente alcuna sede legale<sup>21</sup>.

**22.** Più nel dettaglio, agli atti del procedimento in oggetto sono presenti 70 segnalazioni di consumatori, tutte accomunate dalla medesima doglianza, ovvero quella di non aver mai ricevuto la merce acquistata né il rimborso di quanto pagato. Per completezza, si osserva che anche su siti di recensioni, in riferimento al sito <https://happy-vet.com/>, sono presenti 610 segnalazioni di consumatori di cui circa il 95% lamentano di non aver mai ricevuto la merce acquistata né il rimborso di quanto pagato<sup>22</sup>. Analogamente, in riferimento al sito <https://agrariapontificia.com/>, su siti di recensioni sono presenti 135 segnalazioni di consumatori di cui circa il 91% lamentano di non aver mai ricevuto la merce acquistata né il rimborso di quanto pagato<sup>23</sup>.

**23.** Le medesime condotte - oggetto del presente procedimento - riconducibili alle società VET Distribuzione S.r.l.s. e El Perro Gordo S.r.l.s. e al sig. Jacopo Capitani sono state, altresì, oggetto di un servizio d'inchiesta da parte di una nota trasmissione televisiva<sup>24</sup>.

**24.** Quanto alla contestazione avanzata nei confronti del sig. Jacopo Capitani, in sede di estensione soggettiva del procedimento, si rappresenta che le attività istruttorie hanno confermato il suo ruolo quale professionista di fatto che ha utilizzato le società VET Distribuzione S.r.l.s. e El Perro Gordo S.r.l.s. essendo esso tra i beneficiari dei flussi finanziari in uscita dal conto corrente intestato alla società El Perro Gordo S.r.l.s. ([*omissis*]).

**25.** Vale sottolineare che, formalmente, il Sig. Jacopo Capitani non è socio o amministratore di alcuna delle predette società.

#### IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEI PROFESSIONISTI

**26.** Le Società VET Distribuzione S.r.l.s. e El Perro Gordo S.r.l.s. e il Sig. Jacopo Capitani non hanno inviato memorie difensive o fornito alcun riscontro in merito alle contestazioni sollevate nella predetta comunicazione di avvio del procedimento PS12792 e di integrazione oggettiva/soggettiva del procedimento stesso, né risposto alle richieste di informazioni in esse contenute né alle convocazioni in audizione.

---

<sup>21</sup> Cfr. a titolo esemplificativo, doc. n. 66 del fascicolo istruttorio dove si legge che: "*Effettuato acquisto di prodotto alimentare per animali, mai ricevuto. L'azienda non risulta raggiungibile ai numeri indicati né tanto meno alle mail di sollecito*".

<sup>22</sup> Cfr. doc. n. 77 del fascicolo istruttorio, dove emerge un totale di 610 recensioni e un punteggio di 1.2 su 5.

<sup>23</sup> Cfr. doc. n. 83 del fascicolo istruttorio, dove emerge un totale di 135 recensioni e un punteggio di 1.4 su 5.

<sup>24</sup> Cfr. doc. n. 84 del fascicolo istruttorio.

## V. CONTRODEDUZIONI DELLE PARTI ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI

27. Le Società VET Distribuzione S.r.l.s. e El Perro Gordo S.r.l.s. ed il Sig. Jacopo Capitani non hanno presentato alcuna controdeduzione alla comunicazione di contestazione degli addebiti.

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

28. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo *internet*, in data 24 giugno 2025<sup>25</sup>, successivamente integrato in data 15 luglio 2025<sup>26</sup>, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

29. Con delibera pervenuta in data 30 luglio 2025<sup>27</sup>, tale Autorità ha espresso il parere richiesto, limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere le pratiche commerciali, ad amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza delle medesime pratiche.

30. In particolare, la suddetta Autorità, ha rappresentato che *"Internet è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento"* e che *"con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalle Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate"*.

## VII. VALUTAZIONI

### VII.1. Premessa

31. Il presente provvedimento concerne l'illiceità dei comportamenti posti in essere dalle Società VET Distribuzione S.r.l.s. e El Perro Gordo S.r.l.s., attraverso i rispettivi siti *internet*, nonché dal sig. Jacopo Capitani il quale, in base alle risultanze emerse, in particolare dall'attività di *"follow the money"*<sup>28</sup>, è risultato essere il professionista che di fatto ha utilizzato le predette società per porre in essere pratiche commerciali scorrette.

32. In particolare, sulla responsabilità del sig. Jacopo Capitani, si rappresenta che quest'ultimo (che svolge attività imprenditoriale per il tramite di varie società di capitali aventi il medesimo oggetto sociale<sup>29</sup>) può considerarsi anch'egli responsabile quale professionista che, di fatto, ha utilizzato le società VET Distribuzione S.r.l.s. ed El Perro Gordo S.r.l.s. per realizzare un illecito consumeristico.

---

<sup>25</sup> Cfr. docc. nn. 120 e 121 del fascicolo istruttorio.

<sup>26</sup> Cfr. doc. n. 122 del fascicolo istruttorio.

<sup>27</sup> Cfr. doc. n. 123 del fascicolo istruttorio.

<sup>28</sup> Cfr. docc. nn. 114 e 118 del fascicolo istruttorio.

<sup>29</sup> Fonte Telemaco.

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

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

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

**36.** Il settore del commercio *online* richiede, pertanto, un rigore particolare nella valutazione delle condotte dei professionisti attesa la vulnerabilità dei consumatori e il rischio che facilmente possano essere realizzate condotte lesive a danno di questi ultimi.

## ***VII.2. Valutazioni***

**37.** Dagli atti emergono condotte illecite - diffuse e continuate - poste in essere dalla società VET Distribuzione S.r.l.s., titolare del sito <https://happy-vet.com/>, dalla società El Perro Gordo S.r.l.s., titolare del sito <https://agrariapontificia.com/>, e dal sig. Jacopo Capitani - quale professionista di fatto che ha utilizzato le predette società - con riferimento alle informazioni decettive fornite nei predetti Siti, alle modalità di vendita *online* dei prodotti e alle condotte post-vendita poste in essere.

**38.** Nel merito delle contestazioni, dalle risultanze istruttorie è emerso che le Società Vet Distribuzione S.r.l.s. e El Perro Gordo S.r.l.s. nonché il sig. Jacopo Capitani, nell'ambito delle offerte pubblicate sui rispettivi siti *web* e, dunque, nella fase prodromica alla scelta d'acquisto *online* dei consumatori, hanno fornito informazioni in merito alla disponibilità dei prodotti commercializzati che, nella realtà, si sono rivelate non attendibili e, dunque, decettive, nella misura in cui

prospettavano la possibilità di acquistare online, a prezzi particolarmente convenienti, prodotti per animali in realtà non disponibili o che comunque poi non venivano consegnati.

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

**40.** In realtà, le informazioni fornite da Vet Distribuzione S.r.l.s. e El Perro Gordo S.r.l.s. nonché dal sig. Jacopo Capitani, loro tramite, sulla disponibilità dei prodotti messi in vendita *online* si sono rivelate non corrette, come dimostrato dalle risultanze istruttorie relative alle numerose segnalazioni che attestano la costante mancata consegna dei prodotti, anche dopo molti mesi dall'acquisto *online* e dal contestuale pagamento; in ragione di tale inadempimento, diversi consumatori sono, infatti, stati indotti e/o costretti a chiedere il recesso/annullamento dell'ordine e il conseguente rimborso dell'importo versato al momento dell'ordine *online*.

**41.** Dalla documentazione agli atti del procedimento è emersa l'adozione da parte delle Società di modalità scorrette di gestione del processo di vendita *online*, con specifico riguardo alla prospettazione di prezzi particolarmente convenienti. Si tratta di un elemento di "aggancio" importante considerato che il prezzo è uno degli aspetti che incidono maggiormente sulla decisione di acquisto del consumatore. A seguito di tale decisione di acquisto, l'immediato addebito di pagamento dei prodotti acquistati dai consumatori, al momento dell'ordine *online*, pur essendo i Professionisti consapevoli della problematica delle mancate consegne degli stessi, integra una condotta particolarmente grave, in evidente violazione dei principi generali di diligenza professionale nel settore dell'*e-commerce*.

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

**43.** Dunque, l'ingannevolezza delle informazioni fornite dai siti web in esame, nel delicato momento dell'aggancio pubblicitario, in merito ai prezzi particolarmente convenienti, alla disponibilità dei prodotti offerti *online*, risulta senz'altro idonea a falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori e influenzare le loro decisioni di natura commerciale, inducendoli ad acquistare i prodotti venduti *online* dai professionisti.

**44.** Ciò che emerge dall'istruttoria è che i suddetti professionisti hanno offerto in vendita prodotti, addebitando immediatamente il relativo prezzo, senza poi consegnarli. Tale *modus operandi* assume connotati di particolare gravità ove si consideri che, in tal modo, viene sottratta ai consumatori la disponibilità di risorse economiche, per un periodo di tempo indefinito, che per di più avrebbero potuto consentire l'acquisto del prodotto presso altro fornitore. I professionisti si assicurano, dunque, immediatamente l'incasso del pagamento, con grave pregiudizio dei consumatori che non ricevono la consegna dei prodotti, per di più ostacolando l'esercizio dei loro diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere il contratto, di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro operatore commerciale.

**45.** Le condotte dianzi descritte risultano dunque gravemente scorrette ed ingannevoli, ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto idonee a incidere sensibilmente, mediante la prospettazione di informazioni non veritiere, sulla libertà di scelta dei consumatori in relazione ai prodotti offerti *online*, inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti

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

**46.** Con riferimento alla fase successiva all'acquisto, la mancata consegna dei prodotti acquistati *online* dai consumatori, l'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori nonché la mancanza di alcun servizio di assistenza *post-vendita*, come dianzi indicati, appaiono integrare una violazione degli articoli 24, 25, comma 1, lettera d), del Codice del consumo, in quanto idonee a configurare un indebito condizionamento da parte dei professionisti consistente nella frapposizione di ostacoli extracontrattuali rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti di recesso e rimborso nonché di rivolgersi ad altro professionista.

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

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

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

**50.** Sulla base della documentazione acquisita agli atti, risultano confermate anche le condotte scorrette consistenti nell'ostacolo all'esercizio del diritto di recesso e di rimborso da parte dei consumatori a seguito della mancata consegna dei prodotti acquistati *online*. A tale proposito, assumono rilievo la riscontrata impossibilità di contattare le società venditrici in quanto sui citati siti di vendita *online* risultavano indirizzi falsi e/o recapiti telefonici e di posta elettronica di fatto non funzionanti. È, infatti, risultato come i riferimenti telefonici e gli indirizzi *e-mail* presenti sui Siti fossero inutilizzabili, dal momento che nessun operatore rispondeva alle chiamate o alle *e-mail* dei clienti, costringendo i consumatori a svariati quanto vani tentativi di comunicazione.

**51.** La mancata o inadeguata prestazione dei servizi di assistenza *post-vendita* da parte delle Società, così come sopra descritti, configura dunque una condotta aggressiva, in quanto suscettibile di

condizionare indebitamente il comportamento dei consumatori nella misura in cui appare complessivamente finalizzata a porre in essere una serie di ostacoli di carattere non contrattuale rispetto alla possibilità per questi ultimi di esercitare i propri diritti.

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

**53.** Sotto un ulteriore profilo, i Professionisti hanno violato gli obblighi informativi precontrattuali, previsti in caso di conclusione di contratti a distanza dall'articolo 49, comma 1, lettere b), c) e d) del Codice del consumo, con particolare riguardo all'omissione dei recapiti e dei sistemi di contatto per poter presentare reclamo. Al riguardo, evidentemente, per assolvere a tale obbligo non è sufficiente che nel sito siano presenti indirizzi e recapiti telefonici; è necessario che tali recapiti siano reali, effettivi e funzionanti per consentire al consumatore di presentare efficacemente un reclamo e risolvere facilmente disguidi o disservizi.

**54.** Inoltre, nell'ambito dei contratti a distanza, l'articolo 61 del Codice del consumo dispone anche un preciso termine trenta giorni - entro il quale tale consegna deve avvenire. I Professionisti hanno evidentemente violato tale obbligo, stante il mancato rispetto del termine stabilito *ex lege*, non consegnando i prodotti acquistati e pagati dai consumatori.

**55.** Quanto alla durata, risulta, in base agli elementi istruttori acquisiti, che le suddette pratiche commerciali scorrette siano state poste in essere, rispettivamente, dalla società VET Distribuzione S.r.l.s. e dalla società El Perro Gordo S.r.l.s. e, in entrambi i casi, dal sig. Jacopo Capitani, a decorrere dall'aprile 2024 e siano cessate soltanto a seguito dell'oscuramento dei siti internet disposto dall'Autorità, avvenuto, rispettivamente, in data 28 ottobre 2024 per <https://happy-vet.com/> e in data 18 novembre 2024 per <https://agrariapontificia.com/>.

### **VII.3. Conclusioni**

**56.** Le condotte sopra descritte integrano pratiche commerciali scorrette, ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera d), 49 e 61 del Codice del consumo in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile la libertà di scelta dei consumatori in relazione all'offerta dei professionisti nelle varie fasi del rapporto di consumo.

**57.** In particolare, l'insieme di tali comportamenti, complessivamente considerati, integrano una pratica commerciale scorretta unica, connotata da elementi di ingannevolezza e aggressività, ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 nonché 24 e 25 del Codice del consumo. I comportamenti in esame sono risultati contrari alla diligenza professionale e idonei a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, inducendoli, pertanto, ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento immediato di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso; la mancata consegna dei prodotti e gli ostacoli frapposti alle richieste di rimborso hanno, inoltre, realizzato una pratica aggressiva pregiudizievole per i consumatori.

58. Sussiste, inoltre, la violazione dell'articolo 49 del Codice del consumo nella misura in cui i Professionisti utilizzano nei Siti recapiti e modalità di contatto non veritiere. Inoltre, i professionisti, avendo omesso di fornire nei citati siti web le informazioni rilevanti e obbligatorie di cui all'articolo 49 del Codice del consumo, hanno integrato pratiche commerciali omissive, ai sensi dell'articolo 22 del Codice del consumo.

59. Non di meno, la mancata consegna dei prodotti acquistati *online* integra, tra l'altro, la violazione dell'articolo 61 del Codice del consumo la cui norma sancisce un preciso e specifico obbligo di consegna, al più tardi entro trenta giorni, in capo ai venditori che operano *online*.

### VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

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

61. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11, della legge n. 689/1981, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

#### *Quantificazione della sanzione per Vet Distribuzione S.r.l.s., El Perro Gordo S.r.l.s. e Jacopo Capitani*

62. Si rileva che non è stato possibile reperire alcun bilancio o documento contabile delle società né del sig. Jacopo Capitani in quanto tali documenti non sono presenti nella banca dati di Infocamere né i Professionisti hanno inviato i dati economici richiesti.

63. Pertanto, ai fini della valutazione della dimensione economica dei professionisti e/o dell'entità complessiva del pregiudizio economico subito dai consumatori si ritiene utile fare riferimento ai dati che sono emersi dal monitoraggio dei flussi finanziari effettuato nell'ambito della predetta attività istruttoria c.d. "*follow the money*". In particolare, da essa è emerso quanto segue:

i) sull'applicazione Nexi Pay "*sono stati registrati n. [2.000 – 3.000] movimenti in entrata nei confronti della società El Perro Gordo S.r.l.s. per un totale di euro [100.000 – 200.000] effettuati nei mesi di luglio e agosto 2024*",

ii) sull'"*IBAN [omissis] [...] intestato a El Perro Gordo S.r.l.s. [...] nel periodo 01/07/2024 - 31/07/2024 sono transitati bonifici in entrata per un importo di euro [100.000 – 120.000]*", mentre

iii) sull'"*IBAN [omissis] intestato a El Perro Gordo S.r.l.s. [...] sono stati registrati n. [200 - 300] movimenti in entrata [...] per un totale di euro [80.000 – 120.000] effettuati dal 30 maggio al 3 settembre 2024*".

64. Elaborando tali importi, si può stimare per difetto che il complessivo flusso economico mensile derivante dalle vendite online per entrambe le società<sup>30</sup>, sia pari a circa [200.000 – 300.000] euro. Può ulteriormente stimarsi che l'ammontare complessivo delle vendite *online* di entrambe le società sia stato pari a [1.000.000 – 2.000.000] euro, così ripartito tra singole società parti del procedimento:

---

<sup>30</sup> Sul punto, si precisa che anche i pagamenti effettuati dai consumatori sul sito <https://happy-vet.com/> - gestito dalla VET Distribuzione S.r.l.s. - avevano come beneficiario la società El Perro Gordo S.r.l.s.

- circa [600.000 – 800.000] euro per Vet Distribuzione S.r.l.s. per tutta la durata della violazione (sette mesi);
- circa [700.000 – 1.000.000] euro per El Perro Gordo S.r.l.s. per tutta la durata della violazione (otto mesi).

**65.** Riguardo alla violazione posta in essere da ciascuna delle predette società parti del procedimento e dal sig. Jacopo Capitani, nel valutarne la gravità si tiene conto dei seguenti elementi: *i)* la specificità del settore dell'*e-commerce*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online*; *ii)* il mezzo impiegato per veicolare le offerte commerciali, ossia il sito *internet* del professionista, strumento suscettibile di raggiungere rapidamente un elevato numero di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale; *iii)* l'entità complessiva del pregiudizio economico subito dai consumatori (come risulta dal monitoraggio (c.d. "*follow the money*") dei flussi finanziari in entrata sul conto corrente della società), nonché l'aver ingannato ed adottato condotte aggressive in relazione all'acquisto di prodotti per animali domestici (per lo più cibo), sfruttando anche la loro particolare sensibilità per detti animali; *iv)* la reiterazione della violazione in quanto condotte del tutto analoghe sono state già accertate e sanzionate dall'Autorità nei confronti del sig. Jacopo Capitani in solido con altre società all'esito del procedimento PS12582-*Agricolaviola.com-Ilredellaforesta.com-Mancate consegne*. Si tiene, altresì, conto che le Parti sono venute completamente meno ai doveri di leale collaborazione dovuta nell'ambito dell'istruttoria (ad esempio, risposta alle richieste d'informazione e/o alle convocazioni in audizione a fini istruttori).

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

**67.** Rileva poi che le infrazioni concernono un'importante fase del rapporto di consumo, che si sostanzia nell'esecuzione del contratto di compravendita *online* e nella prestazione del servizio di assistenza *post-vendita* dei consumatori, e sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione dell'ostacolo all'esercizio dei principali diritti dei consumatori nella decisiva fase successiva all'acquisto a distanza, relativamente alla mancata consegna del bene e al mancato rimborso nei tempi e con le modalità previste dalla disciplina contrattuale e dalla legge. Rileva, infine, la piena consapevolezza e intenzionalità delle condotte illecite da parte del professionista.

**68.** Per quanto riguarda la durata della violazione posta in essere dalla società Vet Distribuzione S.r.l.s. e dal sig. Jacopo Capitani, dagli elementi disponibili in atti risulta che è stata posta in essere almeno dal mese di aprile 2024 e che è cessata al mese di ottobre 2024 a seguito della sopravvenuta chiusura del sito *internet* <https://happy-vet.com/>.

**69.** Per quanto riguarda la durata della violazione posta in essere dalla società El Perro Gordo S.r.l.s. e dal sig. Jacopo Capitani, dagli elementi disponibili in atti risulta che è stata posta in essere almeno dal mese di aprile 2024 e che è cessata al mese di novembre 2024 a seguito della sopravvenuta chiusura del sito *internet* <https://agrariapontificia.com/>.

70. Sulla base di tali elementi - tenuto conto della necessità di assicurare alla sanzione efficacia deterrente - si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria nei confronti della società Vet Distribuzione S.r.l.s. e del sig. Jacopo Capitani, in solido tra loro, nella misura di 150.000 € (centocinquantamila euro).

71. Sulla base di tali elementi - tenuto conto della necessità di assicurare alla sanzione efficacia deterrente - si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria nei confronti della società El Perro Gordo S.r.l.s. e del sig. Jacopo Capitani, in solido tra loro, nella misura di 150.000 € (centocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che le pratiche commerciali poste in essere dalle società Vet Distribuzione S.r.l.s. e El Perro Gordo S.r.l.s. nonché dal sig. Jacopo Capitani risultano scorrette ai sensi degli articoli 20, 21, 22 nonché 24 e 25, 49, comma 1, lettere b), c) e d) e 61 del Codice del consumo;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere da Vet Distribuzione S.r.l.s. e dal sig. Jacopo Capitani costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta, in quanto ingannevole e aggressiva, ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 49, comma 1, lettere b), c) e d) e 61 del Codice del consumo, e ne vieta la reiterazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, del presente provvedimento, posta in essere da El Perro Gordo S.r.l.s. e dal sig. Jacopo Capitani costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta, in quanto ingannevole e aggressiva, ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25, 49, comma 1, lettere b), c) e d) e 61 del Codice del consumo, e ne vieta la reiterazione;

c) di irrogare alla società Vet Distribuzione S.r.l.s. e al sig. Jacopo Capitani, in solido tra loro, per la violazione di cui al punto a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 € (centocinquantamila euro);

d) di irrogare alla società El Perro Gordo S.r.l.s. e al sig. Jacopo Capitani, in solido tra loro, per la violazione di cui al punto b) una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 € (centocinquantamila euro);

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o

da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell’Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

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

Dell’avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all’Autorità attraverso l’invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---

---

***Autorità garante  
della concorrenza e del mercato***

Bollettino Settimanale  
Anno XXXV- N. 31 - 2025

---

***Coordinamento redazionale***

Giulia Antenucci

***Redazione***

Angela D'Auria, Valerio Ruocco, Manuela Villani  
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
Direzione gestione documentale, protocollo e servizi  
statistici  
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma  
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

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

---

***Realizzazione grafica***

Area Strategic Design

---