

DELIBERA N. 324/23/CONS

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI
DI BRITISH AMERICAN TOBACCO ITALIA S.P.A., AMAZON SERVICES
EUROPE S.A R.L., AMAZON ITALIA CUSTOMER SERVICES S.R.L. E
AMAZON EU S.A R.L. IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI
SCORRETTE**

PS/12524

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 20 dicembre 2023;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 6 dicembre 2023 al prot. n. 313247 dell’Autorità, con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale delle società British American Tobacco Italia S.p.A., Amazon Services Europe S.A R.L., Amazon Italia Customer Services S.r.l. e Amazon Eu S.A R.L. (di seguito BAT Italia, ASE, AICS, AE o nel complesso i Professionisti) in qualità di professionisti, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice. In particolare, BAT si occupa della produzione, della distribuzione all’ingrosso e al dettaglio, nonché della commercializzazione di prodotti del tabacco o di dispositivi elettronici da inalazione senza combustione costituiti da sostanze liquide, contenenti o meno nicotina, nonché degli accessori relativi a detti dispositivi elettronici. ASE, AICS e AE sono responsabili della fornitura del servizio Amazon Marketplace in Europa, anche per quanto riguarda il negozio online Amazon.it.;

VISTA la comunicazione del 17 aprile 2023, di avvio del procedimento istruttorio PS/12524, e la successiva estensione, avvenuta con comunicazione del 27 aprile 2023, con le quali AGCM ha reso noto ai Professionisti che, sulla base delle segnalazioni pervenute rispettivamente dal Ministero della Salute e dall’Associazione UNC – Unione Nazionale Consumatori -, tramite cartelloni stradali, *Internet* e spot televisivi avrebbero posto in essere un presunto comportamento commerciale scorretto inerente a comunicazioni commerciali ingannevoli;



TENUTO CONTO che nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS/12524 AGCM evidenzia che, sulla base delle segnalazioni pervenute rispettivamente dal Ministero della Salute e dall'Associazione UNC – Unione Nazionale Consumatori -, sarebbe emerso che i Professionisti starebbero promuovendo il dispositivo Glo Hyper X2 in modo ingannevole ed omissivo su diversi canali e mezzi pubblicitari, quali spot cinematografici, cartelloni pubblicitari e siti internet, in quanto nei messaggi promozionali relativi al dispositivo Glo Hyper X2 non sarebbero riportate in maniera ben visibile due avvertenze rilevanti: quella relativa al consumo di nicotina, presente nei “Neo” stick da adoperare con il dispositivo, e quella relativa all'uso del prodotto, destinato esclusivamente agli adulti. In particolare, nei cartelloni pubblicitari presenti nelle città italiane l'unica avvertenza presente in basso, a caratteri ridotti, sarebbe il *"Prodotto è destinato esclusivamente a consumatori adulti"*, mentre non sarebbe presente alcuna indicazione in merito al fatto che l'uso del prodotto comporta il consumo di nicotina. Anche sul sito <https://www.discoverglo.com/it/it/shop/hyper-x2> non sarebbero immediatamente visibili le due avvertenze: quella relativa alla presenza di nicotina e quella relativa all'uso del prodotto destinato esclusivamente agli adulti. L'informazione relativa alla nocività del prodotto per effetto della nicotina potrebbe essere individuata dal consumatore solo cliccando sul link "Scopri di più", in una nota, a caratteri ridotti, posta in fondo alla pagina. Sul sito Amazon.it nella scheda di Glo Hyper X2 <https://www.amazon.it/glo-Elettronica-Dispositivo-Lalternativa-Unesperienza/dp/B0B96J1Q5G>, di cui Amazon risulta il venditore, viene indicato che esso è un "dispositivo che riscalda il tabacco, l'alternativa alla sigaretta, un'esperienza senza fumo e inodore, senza nicotina". Inoltre, nella pagina "Store Glo" del sito Amazon https://www.amazon.it/stores/glo/page/8755284B-0E97-44E6-ACBD-6E42FE7800F1?ref =ast_bln è possibile riscontrare la stessa immagine della "Descrizione del prodotto" di Glo Hyper X2 della scheda di vendita di Amazon.it.;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, commi 1, lett. b), 3 e 4, e 22, commi 2 e 4, lett. a), del Codice, in quanto BAT Italia, ASE e AICS non porrebbero il consumatore nella condizione di assumere una decisione commerciale consapevole, poiché l'informazione sulla nocività del dispositivo Glo Hyper X2 risulterebbe assente, carente o non veritiera nei messaggi promozionali diffusi attraverso tutti i canali promozionali utilizzati (cartelloni stradali, sito Internet, etc.) a partire almeno dal mese di gennaio del 2023. I Professionisti esporrebbero, in tal modo, i consumatori, in particolare i minori, al rischio di subire inconsapevolmente danni alla propria salute. Risulterebbero, infatti, omessi e/o indicati in maniera ingannevole e/o non resi in maniera immediata, chiara e ben visibile sia l'informazione relativa alla presenza di nicotina, sostanza nociva, negli stick di tabacco, da utilizzare con il dispositivo elettronico, sia il divieto d'uso per i minori di 18 anni;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa ai comportamenti del Professionista;

RITENUTO opportuno, anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-bis, del Codice, che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice, riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e attività attuate dai Professionisti tramite *Internet*, cartelloni pubblicitari e spot televisivi e cinematografici;

CONSIDERATO 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;

CONSIDERATO che in Italia la televisione, i cartelloni pubblicitari e gli spot cinematografici sono mezzi con una forte valenza informativa, sia per la frequenza di accesso e importanza e attendibilità percepite, che per il carattere persuasivo e rassicurante del linguaggio utilizzato, composto da input visivi e sonori; inoltre, è particolarmente efficace sotto il profilo pubblicitario e riveste una forte funzione sociale in ragione dei meccanismi di influenza nei comportamenti e negli atteggiamenti quotidiani degli individui;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'osservatorio sulle comunicazioni di questa *Autorità*, i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici¹ che si sono collegati a *Internet* nel secondo trimestre del 2023 compreso tra 43,6 e 43,9 milioni su base mensile (tra 44,8 e 44,2 milioni nel secondo trimestre del 2022), con circa 64 ore e 46 minuti² complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a giugno 2023, 42,6 mln hanno usato Google (42,8 milioni nello stesso mese del 2022), 38,9 mln Meta Platforms (39,1 milioni nello stesso mese del 2022), 35,4 milioni Amazon (34,8 milioni nello stesso mese del 2022). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel secondo trimestre del 2023, tra 37,7 e 38,0 mln (tra 36,9 e 37,3 milioni nel secondo trimestre del 2022), con una media di 2 ore e 30 minuti³ trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/APP di e-commerce;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione ed acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni lette nel sito utilizzato dal Professionista, tramite i cartelloni pubblicitari, gli spot televisivi e cinematografici potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, *Internet*, i cartelloni pubblicitari, gli spot televisivi e cinematografici siano strumenti di comunicazione idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa *Autorità*;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'*Autorità*;

¹ Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito Web, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.

² Dato riferito al mese di giugno 2023.

³ Dato riferito al mese di giugno 2023.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostantive alla pubblicazione.

Roma, 20 dicembre 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE

Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba