

**DELIBERA N. 60/24/CONS**

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL  
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI  
DI RED FISH S.R.L.S. E PHARMALAND S.R.L. IN MATERIA DI PRATICHE  
COMMERCIALI SCORRETTE**

**PS/12582**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 6 marzo 2024;

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 16 febbraio 2024 al prot. n. 48677 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 Red Fish S.r.l.s. e Pharmaland S.r.l. (di seguito Red Fish, Pharmaland o nel complesso i Professionisti) in qualità di professionisti, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice. In particolare, Red Fish e Pharmaland, operanti attraverso, rispettivamente, i siti web *www.agricolaviola*, *www.ilredellaforesta.it* e *www.temizon.com* (di seguito anche i Siti), con socio ed amministratore unico Jacopo Capitani, sono attive nel commercio *online* di cibo per animali e prodotti veterinari, e altri prodotti.;

VISTA la comunicazione del 6 ottobre 2023, di avvio del procedimento istruttorio PS/12582, e la successiva integrazione soggettiva e oggettiva della comunicazione di avvio del procedimento, del 3 novembre 2023, con le quali AGCM ha reso noto ai Professionisti che, sulla base delle segnalazioni prevenute a partire dal mese di maggio 2023 nonché delle numerose recensioni presenti sui siti, quali Trustpilot.it, Altroconsumo e Consumatori.it, avrebbero posto in essere, tramite *Internet*, un presunto comportamento commerciale scorretto inerente a comunicazioni commerciali ingannevoli;

TENUTO CONTO che nelle su riportate note di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS/12582 e della successiva integrazione soggettiva e oggettiva, AGCM evidenzia che, sulla base delle segnalazioni prevenute a partire dal mese di maggio 2023 nonché delle numerose recensioni presenti sui siti, quali Trustpilot.it, Altroconsumo e Consumatori.it, sarebbe emerso che i Professionisti avrebbero posto in

essere, nell'offerta di prodotti in vendita online – a prezzi particolarmente convenienti - per il tramite dei Siti suddetti, alcune condotte commerciali consistenti nella mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori, nell'omesso rimborso dei corrispettivi versati dai consumatori, a seguito di reclamo per la mancata consegna o di esercizio del diritto di recesso, e nella mancata prestazione di servizi di assistenza post-vendita, atteso che il numero di telefono e l'indirizzo e-mail, apparentemente messi a disposizione della clientela, risulterebbero inattivi o comunque inutili in quanto il loro uso non darebbe luogo ad alcun riscontro da parte dei Professionisti;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, comma 2, 24, 25, comma 1 lett. d), 49 e 61, del Codice. In particolare, le condotte dei Professionisti consistenti nella mancata consegna dei prodotti acquistati online dai consumatori, nell'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o di rimborso dei consumatori nonché nella mancata fornitura di alcun servizio di assistenza post-vendita, appaiono essere in violazione degli articoli 24, 25, comma 1 lett. d) del Codice, in quanto idonee a configurare un indebito condizionamento da parte del Professionista consistente nella frapposizione di ostacoli extracontrattuali rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti di recesso e rimborso, nonché di rivolgersi ad altro professionista. La mancata consegna dei prodotti acquistati online appare integrare la violazione dell'art. 61 del Codice, la cui norma sancisce un preciso e specifico obbligo di consegna in capo ai venditori che operano online. I Professionisti appaiono altresì violare l'art. 49 del Codice nella misura in cui utilizzano nei Siti recapiti e modalità di contatto non veritiere. Più in generale, i Professionisti non sembrano adottare alcuna misura necessaria per garantire il pieno rispetto dei diritti dei consumatori nell'ambito della propria attività di vendita online, in potenziale contrasto con il dovere di diligenza professionale prescritto dall'art. 20, comma 2, del Codice;

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*;

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;

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 unici<sup>1</sup> che si sono collegati a Internet nel terzo trimestre del 2023 compreso tra 43,3 e 43,9 milioni su base mensile (tra 43,3 e 44,1 milioni nel terzo

---

<sup>1</sup> 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.

trimestre del 2022), con circa 64 ore e 49 minuti<sup>2</sup> complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su Internet; di questi, a settembre 2023, 43,0 mln hanno usato Google (43,3 milioni nello stesso mese del 2022), 39,4 mln Meta Platforms (39,4 milioni nello stesso mese del 2022), 36,0 milioni Amazon (35,2 milioni nello stesso mese del 2022). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di e-commerce varia, nel terzo trimestre del 2023, tra 38,1 e 38,2 mln (tra 37,8 e 38,1 milioni nel terzo trimestre del 2022), con una media di 2 ore e 38 minuti<sup>3</sup> 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 dai Professionisti, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti utilizzati dai Professionisti, 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;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie *Internet* sia uno strumento di comunicazione idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

### **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 ostative alla pubblicazione.

Roma, 6 marzo 2024

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba

---

<sup>2</sup> Dato riferito al mese di settembre 2023.

<sup>3</sup> Dato riferito al mese di settembre 2023.