AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 184/25/CONS

PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI FARMACIA INTERNAZIONALE DI CIRO COZZOLINO & C SNC IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS12782

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 10 luglio 2025;

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. 58/25/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 29 maggio 2025 al prot. n. 133859 dell'Autorità, perfezionata con la successiva nota n.155028 del 23 giugno 2025, con la quale l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice e dell'art. 1, comma 6, lettera c), numero 9), della Legge n. 249/97, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della società Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C SNC (di seguito FarmaSave o il Professionista o la Società) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b, del Codice. Nella nota di richiesta di parere dell'AGCM si informa che, con comunicazione del 26 novembre 2024, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l'eventuale violazione degli artt. 20, 21, 22, 23, 24, 25, 49 e 61 del Codice;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse tramite *Internet* (sito *web*) si richiede all'Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 17, comma 2, del "*Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'AGCM con delibera del 5 novembre 2024, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell'AGCM del 26 novembre 2024, di avvio del procedimento istruttorio PS12782, ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Codice, dell'art. 6 del Regolamento e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell'art. 13, comma 1, del Regolamento;

CONSIDERATO che, sulla base di quanto riportato nella suddetta comunicazione, la società Farmacia Internazionale di Ciro Cozzolino & C SNC si occupa della gestione di una sola farmacia ed è attiva nel commercio al minuto e all'ingrosso di prodotti sanitari, parasanitari, inerenti anche al benessere della persona, nonché di prodotti alimentari confezionati, di erboristeria e fitoterapia, anche attraverso il sito *web* https://www.farmasave.it/ (di seguito anche il Sito);

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12782, AGCM evidenzia che, in base alle segnalazioni pervenute e agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice, il Professionista avrebbe posto in essere la seguente condotta:

> nel periodo maggio 2023-ottobre 2024, il Professionista avrebbe posto in essere, nell'offerta di prodotti *online* – venduti a prezzi particolarmente convenienti attraverso il Sito –due condotte commerciali in violazione del Codice del consumo, rappresentate da: i) l'ingannevolezza, nella fase promozionale, circa l'effettiva disponibilità dei prodotti e i relativi tempi di consegna o spedizione; ii) la mancata e/o inadeguata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori; ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori nella fase post-vendita, causati/aggravati dalla carente/assente prestazione, da parte del Professionista stesso, di un servizio di assistenza post-vendita. Tali condotte sono rappresentate da: la ritardata (fino ad oltre un mese)/mancata o errata/incompleta consegna dei prodotti ordinati, a volte anche danneggiati durante il trasporto, e pagati dai consumatori rispetto all'indicazione sul *web* di 2-5 giorni lavorativi previsti per la consegna/spedizione; la mancata facoltà di esercitare il diritto di ripensamento/recesso per il consumatore; la mancata possibilità di richiedere la sostituzione dei prodotti ricevuti, ma non corrispondenti a quelli effettivamente ordinati o pervenuti in cattive condizioni perché seriamente danneggiati durante il trasporto; l'omesso rimborso in denaro del corrispettivo versato dal consumatore per i prodotti non consegnati o danneggiati a seguito di reclamo o dell'esercizio del diritto di recesso/ripensamento. Il Professionista avrebbe impedito ai consumatori di potersi avvalere del servizio di assistenza post-vendita, atteso che i contatti telefonici, *email*, SMS e *whatsapp*, messi a disposizione della clientela, risulterebbero fittizi in quanto il loro uso non darebbe luogo solitamente ad alcun riscontro da parte del Professionista. Le criticità suindicate sono state oggetto di numerose e continue doglianze da parte dei consumatori - tutte di analogo tenore - come emerge dalle segnalazioni pervenute all'AGCM. Anche su alcuni siti di recensioni *online* sono presenti numerosi giudizi negativi in merito all'attività svolta da FarmaSave, stante le numerose lamentele e censure derivanti dalla sistematica ritardata/mancata o errata/incompleta consegna dei prodotti acquistati dai consumatori. Relativamente all'ingannevolezza, nella fase promozionale, circa l'effettiva disponibilità dei prodotti e i relativi tempi di consegna, il Professionista nella fase promozionale fornisce in maniera ingannevole un'informazione rilevante ai fini della decisione commerciale, specificando per ciascun prodotto che esso è "disponibile" (indicando a volte tempi di spedizione più rapidi di quelli previsti nei Termini e Condizioni, ad es. 24/48 ore), mentre in alcuni casi i consumatori hanno dovuto attendere tempi lunghi proprio per mancanza della disponibilità del prodotto in magazzino. Inoltre, appare anche non chiara

l'informazione relativa ai tempi di consegna, in quanto secondo l'art. 8 dei Termini e Condizioni, presenti sul Sito, risulterebbe che, in via ordinaria "i tempi di consegna sono generalmente compresi tra 2 e 5 giorni lavorativi, a partire dalla ricezione dell'Ordine", mentre nelle FAQ e nella sezione *Info Spedizioni* del Sito la tempistica indicata di 2-5 giorni lavorativi riguarderebbe, in realtà, l'evasione dell'ordine e non la consegna del prodotto. Il Professionista, in tal modo, attraverso l'indicazione della disponibilità e della rapidità di spedizione/consegna inviterebbe il consumatore all'acquisto di prodotti ad un determinato prezzo, estremamente conveniente, lasciando intendere di essere in grado di rispettare quanto affermato. La dichiarata disponibilità dei prodotti offerti sul Sito del Professionista, abbinata all'informazione circa i tempi rapidi di consegna/spedizione (2-5 giorni lavorativi) e alla particolare convenienza dei prezzi esposti sul Sito, eserciterebbe un forte potere di attrazione sui consumatori, inducendoli ad effettuare acquisti che altrimenti non farebbero. Con riferimento invece alla mancata e/o inadeguata consegna dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori e agli ostacoli all'esercizio dei diritti dei consumatori nella fase post-vendita da parte del Professionista, si osserva come i consumatori – una volta effettuato l'acquisto *online* – si troverebbero a dover subire una serie di comportamenti aggressivi da parte del Professionista, in quanto si troverebbero nella condizione di non poter disporre dei prodotti specificamente richiesti, cosi come indicati nell'ordine e nei tempi previsti dal Professionista stesso, nonché di non poter reclamare in merito alla ritardata/mancata/incompleta/errata consegna dell'intera spedizione o di alcuni prodotti e/o alla spedizione danneggiata, di non poter ottenere i rimborsi per gli importi versati in relazione ai prodotti non consegnati o danneggiati o per i quali il consumatore avrebbe richiesto di poter esercitare il recesso/ripensamento. I consumatori hanno, innanzitutto, segnalato la mancata/ritardata consegna (fino ad oltre un mese di ritardo), che, nel caso di specie, risulterebbe ancor più grave in considerazione del fatto che gli articoli ordinati non sono solo parafarmaci, ma anche farmaci da banco, prodotti necessari per avviare o proseguire un trattamento terapeutico finalizzato a garantire il benessere dei richiedenti. I consumatori segnalerebbero, inoltre, che non sarebbe infrequente la ricezione di pacchi incompleti, ovvero privi di alcuni dei prodotti ordinati, in quanto non immediatamente disponibili oppure gravemente danneggiati. I pacchi conterrebbero, a volte, anche prodotti non corrispondenti a quelli effettivamente richiesti dal consumatore. La mancata immediata disponibilità dei prodotti potrebbe costituire anche una delle cause del notevole ritardo nella consegna dei pacchi ordinati. Data la finalità sanitaria dell'acquisto di taluni prodotti, la ritardata/mancata/incompleta consegna, così come l'invio di un prodotto diverso da quello richiesto o di prodotti inutilizzabili in quanto danneggiati, perché non opportunamente confezionati per la spedizione, risulterebbe ancora più gravemente penalizzante per un consumatore. In alcuni casi, infatti, questi si troverebbe costretto a non poter attendere la consegna dei prodotti ordinati e a dover sostenere un costo ulteriore per riacquistare il medesimo prodotto presso un'altra farmacia fisica o *online* al fine di poterlo rapidamente utilizzare. Tra l'altro, i consumatori non riceverebbero informazioni dopo l'effettuazione dell'ordine in merito alla tempistica per la consegna. Spesso non riceverebbero nemmeno un riscontro ai propri reclami,

alle proprie richieste di recesso/ripensamento e/o di rimborso per i prodotti non ricevuti o inutilizzabili, comunicazioni regolarmente inoltrate dai consumatori tramite i canali indicati dal Professionista stesso (telefono, *email*, SMS e *whatsapp*). Pertanto, non verrebbe, di fatto, fornita alcuna adeguata assistenza post-vendita da parte della Società. Infine, in relazione ai rimborsi per i prodotti non ricevuti o danneggiati, i consumatori non otterrebbero la restituzione dell'importo versato, ma, in alcuni casi, soltanto un buono sconto di importo pari al prezzo del/i prodotto/i non ricevuto/i o danneggiato/i, buono sconto spendibile su un futuro ordine da effettuare. I consumatori non sarebbero, dunque, posti nella condizione di poter scegliere tra questa modalità di rimborso e la restituzione di quanto pagato, segnalando, tra l'altro, che i buoni sconto ricevuti sarebbero fasulli, in quanto non verrebbero accettati dal sistema in fase di ordinazione di nuovi articoli;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 23, 24, 25, 49 e 61 del Codice. In particolare,

la condotta di FarmaSave consistente nella pubblicazione sul proprio Sito di informazioni non veritiere e fuorvianti circa l'immediata disponibilità dei prodotti, a prezzi fortemente scontati, ai fini dell'acquisto *online*, nonché i relativi tempi di consegna o spedizione, indicati in "2-5 giorni lavorativi", sembra porsi in contrasto con gli articoli 20, 21, 22 e 23 del Codice, in quanto idonea a ingannare i consumatori e ad indurli ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbero preso. Inoltre, la mancata/ritardata/incompleta/errata consegna dei prodotti acquistati *online* dai consumatori, l'ostacolo all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori, nonché la mancata/inadeguata fornitura del servizio di assistenza post-vendita da parte del Professionista, che non gestirebbe i reclami e le richieste dei consumatori in ordine ai problemi relativi alle consegne e alle istanze di rimborso, omettendo di rispondere e rendendosi irreperibile, senza dare seguito alle legittime richieste di restituzione degli importi corrisposti per l'acquisto dei prodotti non consegnati o fornendo buoni sconto fasulli quali forme di rimborso, potrebbero integrare una pratica scorretta ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice. Tale pratica sarebbe idonea a configurare un indebito condizionamento da parte del Professionista consistente nella frapposizione di ostacoli extracontrattuali rispetto alla possibilità per i consumatori di esercitare i loro diritti, tra cui quello di recesso e rimborso nonché di rivolgersi ad altro professionista. In particolare, poi, la mancata consegna dei prodotti acquistati online integra la violazione dell'articolo 61 del Codice, la cui norma sancisce un preciso e specifico obbligo di consegna in capo ai venditori che operano *online*. Da ultimo il Professionista viola l'articolo 49 del Codice nella misura in cui fornisce nel Sito recapiti e modalità di contatto non veritiere. Più in generale, il Professionista non sembra 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'articolo 20 del Codice;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa al comportamento della Società;

RITENUTO opportuno che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del 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 alle attività attuate dalla Società 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[1] che si sono collegati a Internet nel quarto trimestre del 2024 compreso tra 44,6 e 44,7 milioni su base mensile (tra 44,3 e 44,6 milioni nel quarto trimestre del 2023), con oltre 70 ore e 10 minuti[2] complessivi trascorsi, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a dicembre 2024, 43,6 milioni hanno usato Google (43,5 milioni nello stesso mese del 2023), 39,8 milioni Meta Platforms (39,6 milioni nello stesso mese del 2023), 36,3 milioni Amazon (37,2 milioni nello stesso mese del 2023). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/*app* di *e-commerce* varia, nel quarto trimestre del 2024, tra 38,7 e 38,8 milioni (tra 38,9 e 39,0 milioni nel quarto trimestre del 2023), con una media di 3 ore e 2 minuti[3] trascorsi da ciascun utente navigando su tali siti/*app* di *e-commerce*;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalla Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

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

VISTI gli atti del procedimento;

[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 dicembre 2024.
[3] Dato riferito al mese di dicembre 2024.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, 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, 10 luglio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella