

## **PS11736 - TIGER SHOP-VENDITA ONLINE PRODOTTI EMERGENZA SANITARIA**

Provvedimento n. 28446

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 novembre 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

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

VISTO il proprio provvedimento dell'8 aprile 2020, n. 28219, con il quale è stata deliberata l'adozione d'ufficio della misura cautelare, nonché il conseguente provvedimento del 29 aprile 2020, n. 28237, con il quale è stata deliberata la conferma di tale misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTA la sospensione *ex lege* dei termini nei procedimenti amministrativi, ai sensi dell'articolo 103 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18 e dell'articolo 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23;

VISTO il proprio provvedimento del 1° settembre 2020, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per consentire alla parte di disporre di un periodo di tempo congruo per l'esercizio delle proprie difese;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

**1.** Tiger Group S.r.l. (di seguito, "Tiger Group" o "Professionista" o "Società"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Tale società, avente sede legale a Roma, svolge attività di vendita *online* di prodotti in prevalenza afferenti al settore dell'elettronica di consumo. Nell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, la Società ha realizzato un fatturato di circa 34 milioni di euro, conseguendo un utile di circa 113.000 euro.

**2.** Federconsumatori – Associazione di consumatori in qualità di segnalante.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

**3.** Il procedimento concerne le modalità di promozione e commercializzazione poste in essere dal Professionista, sul proprio sito *web* <https://www.tigershop.it> (in seguito, anche solo il "Sito"), in relazione alla vendita, nel periodo di massima emergenza sanitaria da Covid-19 (o *coronavirus*), di mascherine filtranti (di seguito "mascherine") descritte come di classe FFP2 (e quindi più esattamente come dispositivi di protezione individuale, *breviter* DPI).

**4.** In particolare, le offerte commerciali pubblicate sul sito *tigershop.it* per la vendita delle mascherine reclamizzate risultavano connotate dai seguenti elementi: *i*) contenevano *claim* relativi all'asserita capacità di prevenzione di tali prodotti rispetto al contagio da Covid-19 (*coronavirus*); *ii*) facevano riferimento a uno specifico livello di efficacia filtrante (FFP2) delle mascherine, anche attraverso l'utilizzo di immagini e descrizioni riportanti marchi noti ed affidabili, non supportato dalle appropriate certificazioni (risultando, quindi, i dispositivi offerti sprovvisti di validazione da parte degli organismi competenti così come privi di certificazione CE); *iii*) recavano prezzi di vendita significativamente più elevati rispetto al periodo precedente alla pandemia; *iv*) invitavano all'acquisto per garantirsi la consegna in tempi rapidi (entro 24/48 ore).

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **1) L'iter del procedimento**

**5.** Nei mesi di marzo e aprile 2020 sono pervenute all'Autorità varie segnalazioni da parte dell'Associazione di consumatori Federconsumatori<sup>1</sup> e di numerosi consumatori e sono altresì state acquisite d'ufficio informazioni ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo<sup>2</sup> volte a evidenziare profili di possibile scorrettezza delle attività di promozione e vendita di mascherine filtranti effettuate dal Professionista attraverso il proprio Sito *web*.

---

<sup>1</sup> [Prot. n. 0030775 del 3 aprile 2020.]

<sup>2</sup> [In data 3 aprile 2020, sono state effettuate alcune rilevazioni dirette dal sito <https://www.tigershop.it>, al fine di trovare riscontro del contenuto delle suddette segnalazioni, relative a prodotti sanitari e/o parasanitari (in particolare dispositivi e presidi sanitari), come di seguito esposto.]

- 6.** In data 30 marzo e 3 aprile 2020 il Ministero dello Sviluppo Economico ha inoltrato per competenza all'Autorità altre segnalazioni di consumatori<sup>3</sup>.
- 7.** In data 3, 4 e 6 aprile sono state acquisite agli atti del fascicolo immagini riprodotte rispettivamente dal Sito del Professionista, dalla relativa pagina Facebook (<https://www.facebook.com/tigershopitalia/>) e dalla relativa scheda sul sito Trustpilot.com (<https://it.trustpilot.com/review/www.tigershop.it>)<sup>4</sup>.
- 8.** In relazione alle condotte sopra descritte, in data 8 aprile 2020, è stato comunicato a Tiger Group l'avvio del procedimento istruttorio PS11736 per possibile violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettera b), e comma 3, 23, comma 1, lettera t), 24 e 25, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo.
- 9.** In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l'ingannevolezza delle modalità di offerta delle mascherine filtranti e l'idoneità a porre in pericolo la salute dei consumatori, in quanto i prodotti effettivamente consegnati ai consumatori presentavano caratteristiche difformi da quelle reclamizzate, in termini di livello di protezione e capacità filtrante, possesso delle appropriate certificazioni e appartenenza a noti marchi di produzione; analogamente, è stata ritenuta decettiva l'indicazione in merito alla scarsa disponibilità delle mascherine offerte in vendita e alla possibilità di ottenerle in tempi rapidi, potendo indurre i consumatori ad affrettarsi nell'acquisto dei prodotti reclamizzati in un contesto di generale difficoltà di reperimento del prodotto.
- 10.** Inoltre, le offerte di vendita apparivano connotate da profili di aggressività, in quanto il Professionista, attraverso il riferimento all'efficacia preventiva delle mascherine poste in vendita e all'importanza di effettuare l'acquisto immediatamente per ricevere i prodotti in tempi rapidi, sfruttava indebitamente la situazione di grave emergenza sanitaria in corso, per indurre il consumatore all'acquisto a prezzi esorbitanti dei prodotti reclamizzati, recapitando poi, spesso con considerevoli ritardi, prodotti con caratteristiche profondamente diverse e privi delle specifiche funzioni preventive e protettive pubblicizzate e/o fabbricati da produttori diversi da quelli indicati.
- 11.** Contestualmente all'avvio del procedimento, l'Autorità, con delibera adottata d'ufficio nella sua riunione dell'8 aprile 2020, ha disposto che, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, Tiger Group S.r.l. sospendesse immediatamente la promozione e vendita, attraverso il proprio Sito, dei dispositivi individuali di protezione (DPI) indicati come di classe o efficacia filtrante FFP2, che risultassero difformi da quelli recapitati ai consumatori, in termini di caratteristiche qualitative e tecniche, certificazioni/validazioni e provenienza, e che non fossero disponibili per la consegna entro i tempi indicati.
- 12.** In data 10 aprile 2020, è stata richiesta la collaborazione del *Nucleo Speciale Antitrust* della Guardia di Finanza al fine di acquisire informazioni sulla condotta posta in essere da Tiger Group e/o da terzi, utili allo svolgimento dell'attività istruttoria in corso. Il predetto Nucleo ha trasmesso, con nota del 21 aprile 2020<sup>5</sup>, la documentazione richiesta.
- 13.** In data 15, 22 e 29 aprile sono state effettuate alcune rilevazioni d'ufficio dal Sito del Professionista e sono state acquisite agli atti del fascicolo immagini delle relative pagine web<sup>6</sup>.
- 14.** In data 17 aprile 2020<sup>7</sup>, la società Tiger Group ha inviato alcune delle informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento, integrandole in data 7 maggio 2020<sup>8</sup> e poi in data 2 luglio 2020, trasmettendo anche una relazione contenente alcune argomentazioni difensive<sup>9</sup>, ad integrazione della precedente comunicazione del 12 maggio 2020<sup>10</sup>.
- 15.** Con provvedimento del 29 aprile 2020 (notificato in data 7 maggio 2020, prot. n. 0037410), l'Autorità ha deliberato di confermare le misure cautelari, non avendo il Professionista cessato la pratica contestata.
- 16.** In data 19 maggio 2020, il Professionista ha trasmesso la propria relazione di ottemperanza al provvedimento, nella quale ha evidenziato di aver definitivamente interrotto la pubblicizzazione e vendita attraverso il proprio sito *internet tigershop.it* dei prodotti oggetto del procedimento, eliminando nel contempo qualsiasi riferimento agli stessi. Alla luce delle misure attuate da Tiger Group in esecuzione del provvedimento cautelare, l'Autorità ha comunicato al Professionista, con lettera del 28 maggio 2020, la presa d'atto dell'ottemperanza.
- 17.** In data 28 maggio il Professionista ha esercitato il diritto di accesso agli atti del fascicolo.
- 18.** In data 6 agosto 2020 è stata inviata alle Parti, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la Comunicazione del termine di chiusura della fase istruttoria e per la presentazione di note conclusive e documenti, fissato al 1° settembre 2020. Il termine di conclusione della fase istruttoria è stato poi prorogato al 1° ottobre 2020, in accoglimento di un'istanza di Parte. Al contempo, l'Autorità, nella sua adunanza del 1° settembre 2020, ha deliberato

<sup>3</sup> [Note prott. nn. 0029931 del 30 marzo 2020 e 0030714 del 3 aprile 2020 del Ministero dello Sviluppo Economico-Direzione generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica.]

<sup>4</sup> [Cfr. verbale di acquisizione del 6 aprile 2020.]

<sup>5</sup> [Cfr. nota prot. n. 0033820 del 21 aprile 2020.]

<sup>6</sup> [Cfr. verbali di acquisizione del 15 e del 29 aprile 2020.]

<sup>7</sup> [Doc. prot. n. 0033302 del 17 aprile 2020.]

<sup>8</sup> [Doc. prot. n. 0037418 del 7 maggio 2020.]

<sup>9</sup> [Doc. prott. n. 0051966 e 0052148 del 2 luglio 2020.]

<sup>10</sup> [Doc. prot. n. 0038377 del 12 maggio 2020.]

di prorogare all'11 novembre 2020 la data di conclusione del procedimento, per assicurare il pieno esercizio del diritto di difesa.

**19.** In data 25 settembre 2020, il Professionista ha fatto pervenire la propria memoria conclusiva<sup>11</sup> (ad integrazione di quella inviata in data 1° settembre 2020<sup>12</sup>).

**20.** In data 1° ottobre 2020, poiché la condotta in questione è stata posta in essere, tra l'altro, tra mite siti *internet* riconducibili al Professionista, è stato richiesto all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni di esprimere il proprio parere in merito, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento, pervenuto poi il 30 ottobre 2020.

## **2) Le evidenze acquisite**

**21.** Le evidenze acquisite attraverso l'attività preistruttoria e istruttoria svolta hanno consentito di delineare compiutamente i caratteri salienti e i profili di criticità della condotta delineata in precedenza, e, in particolare, di confermare come sul sito del Professionista (<https://www.tigershop.it>) fossero messi in offerta a prezzi elevati modelli di mascherine privi di valida certificazione CE, non realmente qualificabili come dispositivi di protezione individuale di classe FFP2 e con caratteristiche reclamizzate difformi da quelle dei prodotti effettivamente recapitati (in termini qualitativi, tecnici, di marchi raffigurati e, appunto, di certificazioni) nonché attraverso il contestuale utilizzo di pressanti *claim* relativi ad importanza e urgenza della prevenzione e con la specificazione della consegna in tempi brevi (24/48 ore).

### **a) Evidenze acquisite nella fase pre-istruttoria**

**22.** Dalla segnalazione di Federconsumatori è emerso che sul Sito del Professionista "sia possibile acquistare "MASCERINA PROTETTIVA FFP2 – CERTIFICATO FFP2/KN95 – FILTRAGGIO 94%" al costo di Euro 9,99 (<https://www.tigershop.it/prodotto/mascherina-protettiva-macopharma-ffp2/>), nella convinzione confermata dalla descrizione del prodotto offerta dal negozio online che si sta acquistando una "Mascherina FFP2/KN95 senza valvola, con fasce di regolazione in tessuto elastico. Specificatamente progettata per proteggere da virus influenzali. Consegna garantita in tutti i comuni anche dopo direttive del 23/03/2020. [...]"; ad avviso dell'associazione segnalante, il predetto messaggio promozionale era in grado di falsare "significativamente la scelta del consumatore che crede di acquistare un prodotto sicuro e certificato che possa proteggerlo dal contagio in questo momento critico di emergenza sanitaria"<sup>13</sup>. In allegato alla segnalazione sono depositate immagini raffiguranti una mascherina bianca, sulla quale è impressa soltanto la dicitura "KN95", confezionata in un sacchetto traslucido e privo di indicazioni.

**23.** Analoghe doglianze sono state presentate da singoli consumatori, che hanno lamentato la difformità tra le mascherine pubblicizzate sul sito e quelle ricevute in consegna<sup>14</sup>, in quanto risultate prive di marchio CE e dell'indicazione del produttore nonché caratterizzate da una "lavorazione talmente artigianale dove un elastico giallo di cartoleria sorregge del cotone di dubbia provenienza". Ulteriori lamentele concernevano il ritardo nella consegna dei prodotti (da una ad oltre due settimane, rispetto alle 24/48 ore pubblicizzate nella pagina *web* dell'offerta) e, in un caso, l'addebito dell'importo a seguito del perfezionamento della transazione, nonostante la successiva comunicazione da parte del venditore che il pagamento sarebbe stato rifiutato, con conseguente mancato riscontro alle richieste di chiarimenti della segnalante<sup>15</sup>.

**24.** In merito alla mancata corrispondenza dei prodotti pubblicizzati sul sito a quelli effettivamente consegnati agli acquirenti<sup>16</sup>, la documentazione agli atti del procedimento (le immagini fotografiche depositate) ha consentito di verificare che l'aspetto effettivo delle mascherine ricevute in consegna era del tutto anonimo e privo di ogni indicazione sul produttore, e che nelle ricevute d'acquisto<sup>17</sup> le mascherine erano descritte come modelli di "Mascherina protettiva MacoPharma" ed erano accompagnate dalla riproduzione (collocata immediatamente sotto tale dicitura) del predetto

---

<sup>11</sup> [Doc. prot. n. 0071841 del 25 settembre 2020.]

<sup>12</sup> [Doc. prot. n. 0066121 del 1° settembre 2020.]

<sup>13</sup> [La segnalazione continua riferendo che "nelle specifiche del prodotto viene riportato che una volta acquistato il prodotto verrà rilasciata la Certificazione CE, non presente sul prodotto stesso così come previsto dalla normativa, ma inviato per email dopo aver effettuato l'acquisto. Circostanza che in realtà non si verifica, poiché nulla è stato effettivamente recapitato agli utenti che si sono rivolti alla nostra Associazione" Federconsumatori ha sottolineato che "Le immagini del prodotto sul sito di e-commerce infatti si discostano notevolmente dalla realtà. Infatti, pur essendo presente la specifica che "TUTTE LE IMMAGINI SONO INSERITE A SCOPO ILLUSTRATIVO. I PRODOTTI POSSONO ESSERE DIFFERENTI (Garantiamo massima qualità FFP2 – KN95)", ciò che viene spedito all'utente è una mascherina di dubbia provenienza e fattura, con nessuna indicazione incisa circa la provenienza e la certificazione, oltretutto senza alcun imballaggio estemo".]

<sup>14</sup> [Segnalamente, le denunce prott. nn. 0029157 del 26 marzo 2020, 0030075 del 31 marzo 2020, 0030796 del 3 aprile 2020.]

<sup>15</sup> [Denuncia prot. n. 0029635 del 27 marzo 2020.]

<sup>16</sup> [Cfr., tra le altre, denunce prott. nn. 0035013 e 0035149 del 27 aprile 2020, 0035601 del 29 aprile 2020, 0036735 del 4 maggio 2020, 0036672 del 5 maggio 2020.]

<sup>17</sup> [Cfr., tra le altre, denunce prott. nn. 0029157 del 26 marzo 2020, 0030987 del 6 aprile 2020, 0034740 del 24 aprile 2020.]

marchio, di un disegno illustrativo di una mascherina e dei relativi estremi di certificazione con l'uso dello stesso marchio; sul sito erano presenti anche offerte di prodotti recanti il marchio 3M<sup>18</sup>.

**25.** Le rilevazioni effettuate d'ufficio sul sito di Tiger Group (i cui risultati sono inseriti nel verbale di acquisizione del 6 aprile 2020) hanno consentito di riscontrare la permanenza degli elementi rappresentati nelle suddette segnalazioni, evidenziando la presenza, alla pagina web <https://www.tigershop.it/prodotto/mascherina-protettiva-macopharma-ffp2/>, dell'immagine di una mascherina *prima facie* analoga a quella descritta nella segnalazione di Federconsumatori, effettivamente sprovvista di indicazioni riportate sulla stessa (relative tanto alla certificazione CE e FFP2 quanto al marchio MacoPharma menzionato nel *link*), accompagnata da indicazioni (evidenziate graficamente) circa la disponibilità in magazzino e la consegna in 24/48 ore, nonché dall'avviso che si trattava degli "ultimi pezzi disponibili".

**26.** Nella parte sottostante della medesima pagina web erano contenute ulteriori informazioni descrittive del prodotto, che ne ribadivano la certificazione FFP2/N95 (con la precisazione che il certificato CE sarebbe stato inviato tramite e-mail dopo l'acquisto) e le caratteristiche qualitative.

**27.** Inoltre, sull'home page del Sito campeggiava un *claim*, nel quale era evidente il marchio del noto produttore 3M apposto su una mascherina affiancata all'immagine di un gel per mani, con la suggestiva indicazione "LA PREVENZIONE E' IMPORTANTE PROTEGGI LA TUA SALUTE".

**28.** Cliccando su tale *claim* se ne apriva un altro, che aggiungeva l'invito ad effettuare subito, per garantirsi in tempi rapidi la prevenzione pubblicizzata, l'acquisto dei prodotti offerti in vendita, tra cui due mascherine qualificate come FFP2 (una di produzione italiana e l'altra imprecisata) analoghe a quelle delle immagini contenute nelle predette denunce.

**29.** Sotto altro profilo, ulteriori segnalazioni di consumatori inoltrate per competenza all'Autorità dal Ministero dello Sviluppo Economico<sup>19</sup> lamentavano specificamente i prezzi di vendita delle mascherine, ritenuti elevati in rapporto alla relativa tipologia (segnatamente 11,99 euro per quelle vendute come FFP2/KN95).

**30.** In generale, le criticità emergenti dalle segnalazioni e dai relativi riscontri finora illustrati sono confermate da numerosi commenti inseriti dai consumatori sia nella pagina Facebook del Professionista (<https://www.facebook.com/tigershopitalia/>) sia in ulteriori pagine internet, acquisiti anch'essi con il menzionato verbale del 6 aprile 2020, nei quali sono contenute centinaia di doglianze in merito a prezzo, qualità e assenza di certificazioni delle mascherine nonché ai ritardi nella consegna (con punte di oltre 25 giorni)<sup>20</sup>.

#### **b) Evidenze acquisite nella fase istruttoria**

**31.** Nel corso dell'istruttoria sono stati reperiti elementi probatori attraverso una richiesta di informazioni inviata il 10 aprile 2020 alla Guardia di Finanza, le rilevazioni effettuate d'ufficio con acquisizione delle immagini del Sito [tigershop.it](https://www.tigershop.it) (verbali del 15 e del 29 aprile 2020) e la documentazione fornita dallo stesso Professionista.

**32.** La documentazione trasmessa in data 21 aprile 2020 (prot. 33820) dal Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza consiste, da un lato, in una serie di segnalazioni di consumatori che lamentano di aver ricevuto mascherine diverse da quelle pubblicizzate come FFP2 e prive delle vantate certificazioni oppure della mancata consegna dei prodotti ordinati, dall'altro lato, in quattro fatture di acquisto emesse (la prima delle quali in data 13 marzo 2020) da tre società – [omissis]\*, aventi sede rispettivamente in Italia, in Ungheria e nel Regno Unito – relative all'acquisto da parte di Tiger Group di ingenti quantitativi di mascherine qualificate come "Face Mask KN95 CE-Protective respirator", "Face Mask KN95 FFP2" o "KN95 Mask".

**33.** L'unica attestazione rinvenuta in relazione a tali prodotti è una certificazione marchio CE rilasciata da un ente non stabilito nell'Unione Europea - [omissis] - in data 16 marzo 2020 per l'ultimo modello di mascherine di cui sopra, ossia le "KN95 Mask". Inoltre, sono stati acquisiti gli elenchi degli ordini di vendita evasi da Tiger Group nei giorni 4, 11, 18 e 31 marzo 2020, contenenti dati disaggregati, nonché una fattura relativa ad asseriti servizi pubblicitari.

**34.** Per quanto concerne le informazioni fornite dal Professionista, in data 17 aprile 2020 è stata prodotta la seguente documentazione per i vari modelli di mascherine oggetto del procedimento:

1) per la MASCHERINA FFP2 MADE IN ITALY, un'informativa del produttore al cliente<sup>21</sup>, riportante la descrizione delle caratteristiche (capacità di filtraggio superiore al 97,5% e produzione ad opera di una fabbrica italiana che ha

<sup>18</sup> [Si veda in tal senso, tra le altre, la denuncia prot. n. 0035601 del 29 aprile 2020, nella quale si legge testualmente: "usavano come specchio delle allodole, delle mascherine della 3m, marca riconosciuta in tutto il mondo per la qualità'. poi arrivavano mascherine fatte all'uncinetto forse da vecchietti delle case di riposo, anonime senza marchiatura filtrante, marchio ce, tutte grossolanamente infilate in un'anonina busta di naioi senza alcuna certificazione o scritta alcuna, alcune addirittura rotte" (errori in originale).]

<sup>19</sup> [Segnalazioni del 26 marzo 2020 e del 10 aprile 2020, allegare rispettivamente alle note prott. nn. 0029931 del 30 marzo 2020 e 0030714 del 3 aprile 2020 del Ministero dello Sviluppo Economico-Direzione generale per il mercato, la concorrenza, la tutela del consumatore e la normativa tecnica.]

<sup>20</sup> [Cfr. menzionato verbale del 6 aprile 2020.]

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

<sup>21</sup> [L'informativa, analoga a quella riportata sul sito <https://www.tigershop.it>, recita: "Gentile Cliente, Ci teniamo a informarti sulle caratteristiche del prodotto: MASCHERINA FFP2 MADE IN ITALY – FILTRAGGIO 97.5% +. Realizzate esclusivamente in Italia, il materiale di queste mascherine è molto più leggero rispetto alle mascherine di importazione, ma hanno un materiale qualitativamente superiore utilizzato da una fabbrica italiana che ha riconvertito la propria attività per la produzione di mascherine FFP2.

ricoverato la propria attività utilizzando materiale molto più leggero rispetto alle mascherine di importazione ma qualitativamente superiore) nonché la normativa applicabile alla vendita del prodotto e *Test Results* delle relative caratteristiche;

2) per la *MASCHERINA PROTETTIVA FFP2/KN95*, copia del "Test Report" relativo allo standard EN 149:2001+A1:2009 e di un "CE Certificate of Conformity" ai sensi della Direttiva 89/686/CEE, compilati rispettivamente in data 11 e 13 marzo 2020 da una società cinese ([omissis]) su richiesta di una società olandese ([omissis]). I due documenti fanno riferimento al prodotto "face masks" recante il medesimo trademark [omissis] e l'identificazione dello stesso produttore cinese ([omissis]), ma contengono l'indicazione di modelli di prodotto differenti (rispettivamente [omissis] e [omissis]).

**35.** La documentazione prodotta dalla Società e sopra descritta non risulta in realtà conforme alla disciplina in tema di dispositivi di protezione individuale, in quanto non si tratta di certificazioni rilasciate da organismi notificati, atte a consentire il legittimo utilizzo della dicitura "FFP2" per i modelli commercializzati. Infatti, l'immissione in commercio sul territorio italiano di dispositivi di protezione individuale, anche di classe FFP2, è disciplinata dal Regolamento (UE) 2016/425 – che ha abrogato la Direttiva 89/686/CEE richiamata in molte delle certificazioni prodotte – e dal Decreto Legislativo 4 dicembre 1992, n. 475, che prevedono, oltre al rispetto di requisiti minimi di sicurezza, una specifica procedura di valutazione tecnica e di verifica dei requisiti per la marcatura di conformità CE da parte di appositi organismi notificati (inseriti in specifici elenchi e aventi sede nel territorio di uno degli Stati membri dell'Unione europea)<sup>22</sup>.

**36.** Successivamente, in data 7 maggio, 2 luglio, 1° e 25 settembre 2020, il Professionista, con specifico riferimento alla "MASCHERINA PROTETTIVA FFP2/KN95", ha depositato la seguente documentazione:

i) per il modello acquistato dalla società [omissis] è stata prodotta copia del "Test Report" relativo allo standard EN 149:2001+A1:2009 e di un "CE Certificate of Conformity" ai sensi della Direttiva 89/686/CEE, compilati rispettivamente in data 11 e 13 marzo 2020 da una società cinese ([omissis]) su richiesta di una società olandese ([omissis]). I due documenti fanno riferimento al prodotto "face masks" recante il medesimo trademark [omissis] e l'identificazione dello stesso produttore cinese ([omissis]), ma contengono l'indicazione di modelli di prodotto differenti (rispettivamente [omissis] e [omissis]). Inoltre, è stata fornita copia della certificazione rilasciata nel 2016 ai sensi della Direttiva 93/42/CE sui dispositivi medici da un organismo notificato tedesco ([omissis]), relativa alla marcatura CE e al rispetto della normativa comunitaria applicabile: tuttavia tale certificato è inconferente in quanto espressamente relativo a "Disposable surgical masks", ossia a mascherine chirurgiche (segnatamente *MASCHERINA PROTETTIVA 14012 PLP*) e non a dispositivi di protezione individuale FFP2 o equivalenti;

ii) per il modello acquistato dalla Società [omissis] (che, in ogni caso, dalla fattura contenuta nell'allegato 6 alla memoria conclusiva, risulta essere una mascherina chirurgica e non una "face mask" assimilabile alle altre), è stato prodotto un certificato denominato "Verification of Compliance", rilasciato ai sensi del Regolamento (EU) 2016/425 dalla Società cinese [omissis].

iii) per il modello acquistato dalla Società [omissis], è stato prodotto un "Certificate of Compliance", rilasciato ai sensi della "Direttiva" (EU) 2016/425 (che in realtà è un Regolamento) dalla Società cinese [omissis];

iv) per il modello acquistato dalla Società [omissis] le cui fatture sono state reperite in sede di ispezione dalla Guardia di Finanza, non è stato prodotto alcun documento.

**37.** Al fine di inquadrare correttamente la fattispecie in esame e valutare la rilevanza delle certificazioni prodotte dal Professionista in merito alle mascherine oggetto di vendita online sul sito *tigershop.it*, si evidenzia che i dispositivi di protezione individuale (DPI) di classe FFP2 sono definiti come "facciali filtranti [...] utilizzati in ambiente ospedaliero e assistenziale per proteggere l'utilizzatore da agenti esterni (anche da trasmissione di infezioni da goccioline e aerosol)" (enfasi in originale)<sup>23</sup>. Tali DPI, come accennato, sono disciplinati dal Regolamento (UE) 2016/425 e dal D. Lgs. 4 dicembre 1992, n. 475, che prevedono, ai fini del rilascio della certificazione, oltre al rispetto di requisiti minimi di sicurezza (e in particolare della norma tecnica UNI EN 149:2009), una specifica procedura di valutazione tecnica e di verifica dei requisiti per la marcatura di conformità CE da parte di appositi organismi notificati.

**38.** Ogni altra mascherina, non rientrante nella suddetta categoria dei di protezione individuale (o dei dispositivi medici, come le cc.dd. mascherine chirurgiche), può essere prodotta ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del D.L. 17 marzo 2020, n. 18, sotto la responsabilità del produttore, che deve in ogni caso garantire la sicurezza del prodotto<sup>24</sup>;

---

*Inoltre, la capacità di filtraggio è superiore al 97.5%, avvicinandosi molto alle caratteristiche di una mascherina FFP3-.*

*Inoltre ricordiamo che tutte le nostre mascherine made in Italy sono in piena regola per la vendita tramite l'art 16 (può essere prodotta ai sensi dell'art. 16, comma 2, del D.L. 18/2020, sotto la responsabilità del produttore che deve comunque garantire la sicurezza del prodotto) Non necessita nessun certificato CE se non test di laboratorio, test che alleghiamo qui: [...].]*

<sup>22</sup> *[In base alla citata disciplina è fatto divieto al distributore e, quindi, anche al venditore al dettaglio, di commercializzare dispositivi di sicurezza privi dei requisiti prescritti (tra i quali l'osservanza delle predette procedure), facendogli carico di "esercitare la dovuta diligenza" nella relativa verifica.]*

<sup>23</sup> *[Cfr. informativa disponibile sul sito web del Ministero della salute, al link [http://www.salute.gov.it/portale/news/p3\\_2\\_1\\_1\\_1.jsp?lingua=italiano&menu=notizie&p=dalministero&id=4361#:~:text=I%20facciali%20filtranti%20\(mascherine%20FFP2,di%20quanto%20previsto%20dal%20D.](http://www.salute.gov.it/portale/news/p3_2_1_1_1.jsp?lingua=italiano&menu=notizie&p=dalministero&id=4361#:~:text=I%20facciali%20filtranti%20(mascherine%20FFP2,di%20quanto%20previsto%20dal%20D.)]*

<sup>24</sup> *[La richiamata disposizione normativa (art 16, comma 2, D.L. 18/2020), inserita nella predetta informativa, consente ai consumatori l'utilizzo di dispositivi di protezione non certificati e privi di marchio CE, prevedendo che "fino al termine dello stato di emergenza di cui*



in proposito, la Circolare prot. n. 0003572 del 18 marzo 2020 del Ministero della Salute *“rammenta l’assoluta necessità che i produttori delle mascherine da ultimo citate garantiscano che le stesse non arrechino danni o determinino rischi aggiuntivi per gli utilizzatori secondo la destinazione d’uso prevista dai produttori”* e precisa che la disposizione in parola consente l’utilizzo, a scopo precauzionale, di *“mascherine filtranti che per la loro destinazione non si configurano né come DM né come DPI”*, ossia né come dispositivi medici né come dispositivi di protezione individuale<sup>25</sup>.

**39.** Il Professionista, nelle offerte di vendita della *“MASCHERINA FFP2 MADE IN ITALY”*, richiamava la disposizione derogatoria appena menzionata, fornendo al cliente un’informativa, che includeva i *Test Results* relativi alle caratteristiche verificate del prodotto, riportati subito dopo l’avvertenza *“Inoltre ricordiamo che tutte le nostre mascherine made in italy sono in piena regola per la vendita tramite l’art 16 (può essere prodotta ai sensi dell’articolo 16, comma 2, del D.L. 18/2020, sotto la responsabilità del produttore che deve comunque garantire la sicurezza del prodotto) Non necessita nessun certificato CE se non test di laboratorio, test che alleghiamo qui: [...]”*<sup>26</sup>. In realtà, la richiamata norma, applicabile alle mascherine prodotte in deroga, non legittima né l’utilizzo della sigla *“FFP2”* né l’affermazione, da parte di Tiger Group, che *“il materiale di queste mascherine è molto più leggero rispetto alle mascherine di importazione, ma hanno un materiale qualitativamente superiore utilizzato da una fabbrica italiana che ha riconvertito la propria attività per la produzione di mascherine FFP2. Inoltre, la capacità di filtraggio è superiore al 97.5%, avvicinandosi molto alle caratteristiche di una mascherina FFP3”*<sup>27</sup>.

**40.** Inoltre, i due modelli di mascherine venduti sul Sito, qualificati come FFP2, non sono neppure risultati prodotti, importati o immessi in commercio avvalendosi della procedura straordinaria in deroga di cui all’articolo 15 del D.L. 17 marzo 2020, n. 18 (*“Disposizioni straordinarie per la produzione di mascherine chirurgiche e dispositivi di protezione individuale”*), che al comma 1 consente di *“produrre, importare e immettere in commercio mascherine chirurgiche e dispositivi di protezione individuale in deroga alle vigenti disposizioni”*, ferma restando la necessità (in particolare per i DPI) di inviare all’INAIL un’auto-certificazione nella quale, sotto la propria esclusiva responsabilità, si attestino le caratteristiche tecniche e si dichiari che i prodotti rispettano i requisiti di sicurezza di cui alla vigente normativa<sup>28</sup>.

**41.** Per quanto concerne il livello dei prezzi di vendita delle mascherine offerte sul Sito nel periodo dell’emergenza sanitaria da Covid-19, dalla documentazione trasmessa dalla Guardia di Finanza in data 21 aprile 2020, in particolare da alcune fatture di acquisto, è emerso che il Professionista ha acquistato 38.600 pezzi di *“N95/KN95 Mask”*, a prezzi variabili tra 4,90 e 7 euro cadauna, per un esborso totale di 235.614 euro. A questi, vanno sommate le *MASCHERINE FFP2 MADE IN ITALY*, acquistate dal produttore [omissis]<sup>29</sup> a 4 euro cadauna, per un totale di 9.000 pezzi al costo totale di 36.000 euro.

**42.** In sostanza, è risultato che il Professionista ha acquistato in tutto 47.600 mascherine destinate ad essere offerte come *“FFP2”*, per un esborso complessivo di 271.614 euro. A fronte di tali acquisti, dall’elenco dei corrispettivi e dal relativo prospetto di dettaglio<sup>30</sup> si evince che il Professionista ha venduto un totale di 36.520 mascherine a circa 9.000 consumatori, con un corrispondente ricavo di 394.000 euro. Nello specifico, 32.707 *“N95/KN95 Mask”* risultano vendute (a un prezzo oscillante tra circa 8 e 13 euro) a circa 8.000 consumatori, generando un ricavo di 353.680 euro, e 3.813 *MASCHERINE FFP2 MADE IN ITALY* risultano vendute (a un prezzo oscillante tra poco meno di 9 e poco più di 13 euro) a quasi 1.000 consumatori, per un ricavo di 40.339 euro<sup>31</sup>.

**43.** Per quanto concerne, infine, il periodo di diffusione delle offerte oggetto del presente procedimento, le immagini acquisite dal sito del Professionista hanno consentito di accertare come la condotta, posta in essere almeno dal 15 marzo 2020<sup>32</sup>, fosse ancora in via di attuazione alla data della delibera del provvedimento di conferma della misura cautelare (continuando, come attestato dallo stesso Professionista, fino al 19 maggio 2020). In particolare, l’indicazione della consegna in 24/48 ore era presente al 6 aprile 2020 per le singole *“MASCHERINE PROTETTIVE FFP2/KN95”* e al 29 aprile 2020 per le *“MASCHERINE FFP2 MADE IN ITALY”* e per i box contenenti 10 o 15

---

*alla delibera del Consiglio dei ministri in data 31 gennaio 2020, gli individui presenti sull’intero territorio nazionale sono autorizzati all’utilizzo di mascherine filtranti prive del marchio CE e prodotte in deroga alle vigenti norme sull’immissione in commercio.”*]

<sup>25</sup> [In ogni caso, come precisato sul sito del Ministero della Salute, siffatte mascherine *“non possono essere utilizzate in ambiente ospedaliero o assistenziale in quanto non hanno i requisiti tecnici dei dispositivi medici e dei dispositivi di protezione individuale. Chi la indossa deve comunque rispettare le norme precauzionali sul distanziamento sociale e le altre introdotte per fronteggiare l’emergenza Covid-19.”*]

<sup>26</sup> [Cfr. verbale di acquisizione del 29 aprile 2020.]

<sup>27</sup> [Cfr. verbale di acquisizione del 29 aprile 2020.]

<sup>28</sup> [Conseguentemente, entro e non oltre 3 giorni, produttori e importatori sono tenuti a trasmettere ogni elemento utile alla validazione all’INAIL, che, nel termine di 3 giorni dalla ricezione di quanto indicato, si pronuncia circa la rispondenza dei prodotti alla normativa vigente: qualora i prodotti risultino non conformi alle vigenti norme, il produttore ne cessa immediatamente la produzione e all’importatore è fatto divieto di immissione in commercio.]

<sup>29</sup> [Cfr. le tre fatture contenute nell’allegato 5.1 alle informazioni inviate da Tiger Group in data 2 luglio 2020.]

<sup>30</sup> [Contenuti rispettivamente negli allegati 5.2 e “integrazioni nuove” alle informazioni inviate da Tiger Group in data 2 luglio 2020.]

<sup>31</sup> [Secondo quanto affermato dal Professionista, senza tuttavia comprovare le relative operazioni, altre 1.330 *“N95/KN95 Mask”* sarebbero state donate e, per differenza, meno di 800 risulterebbero invendute; ulteriori 4.700 *MASCHERINE FFP2 MADE IN ITALY* sarebbero state donate e, per differenza, meno di 500 risulterebbero invendute.]

<sup>32</sup> [Cfr. denuncia prot. n. 30075 del 31 marzo 2020, nella quale il segnalante precisa di aver effettuato un ordine di mascherine in data 15 marzo 2020 e di essere ancora in attesa della consegna dopo 16 giorni.]

"MASCHERINE PROTETTIVE FFP2/KN95"<sup>33</sup>. La data di cessazione dell'offerta coincide, invece, con l'invio della relazione di ottemperanza del 19 maggio 2020, nella quale Tiger Group ha fornito evidenza dell'eliminazione delle pagine di vendita dei predetti modelli di mascherine.

### **3) Le argomentazioni difensive della Parte**

**44.** Come anticipato, Tiger Group ha inviato le proprie argomentazioni difensive con comunicazioni del 17 aprile 2020<sup>34</sup>, del 12 maggio 2020<sup>35</sup> e del 2 luglio 2020<sup>36</sup> e nella memoria conclusiva del 1° settembre 2020<sup>37</sup>, integrata in data 25 settembre 2020<sup>38</sup>.

**45.** Nella comunicazione pervenuta in data 17 aprile 2020, il Professionista si è limitato a fornire, "con le dovute riserve derivanti dalla celerità con la quale si richiede una relazione", sintetiche e generiche giustificazioni a sostegno dell'asserita correttezza del proprio operato, dichiarando testualmente: "In primis, è doveroso evidenziare che la deducente Società non ha mai posto in commercio DPI (nel caso specifico mascherine) difforni da quelle effettivamente ordinate dagli utenti. All'uopo è opportuno evidenziare che nel sito è chiaramente indicato che "L'immagine è puramente indicativa, il prodotto può differire da quanto mostrato sul sito"<sup>39</sup>.

**46.** Con specifico riferimento alla contestazione relativa all'utilizzo (presumibilmente indebito) del noto marchio MacoPharma, indicato sia nel messaggio online sia nelle ricevute di acquisto, il Professionista ha sostenuto: "Per quanto attiene la mascherina protettiva MacoPharma è un marchio per il quale erano state intraprese trattative non andate a buon fine. Pertanto nessun prodotto di quel brand è da noi commercializzato e all'uopo si è provveduto già da tempo a eliminare sul web ogni riferimento e/o collegamento che potesse ingenerare nell'utente l'errata aspettativa di ricevere DPI del marchio MacoPharma"<sup>39</sup>.

**47.** Sotto il profilo della tempistica delle spedizioni e della disponibilità dei prodotti, Tiger Group ha osservato che "... nel sito viene espressamente evidenziato che "la partenza della nostra logistica è prevista in 24/48 ore" e si ritiene che, eccezion fatta per eventuali ritardi derivanti dalle forti restrizioni territoriali del periodo (in particolare nelle zone del nord) i prodotti risultano consegnati nei termini preventivamente indicati. Infine, per quanto attiene la dicitura "prodotto in esaurimento" tale avvertenza compare quando il bene raggiunge la soglia minima di disponibilità, atteso che la Tiger Group srl commercializza esclusivamente prodotti di cui possiede l'effettiva giacenza"<sup>40</sup>.

**48.** Nella comunicazione del 12 maggio 2020 il Professionista, ribadendo la correttezza del proprio operato, ha dichiarato che la "Mascherina Made in Italy" non sarebbe stata commercializzata come dispositivo di protezione individuale, in quanto prodotta in deroga alla disciplina vigente, ex articolo 16, comma 2 del D.L. 17 marzo 2020, n. 18.

**49.** Nella comunicazione del 2 luglio 2020, il Professionista ha ribadito la correttezza del proprio operato, sottolineando che: i) ognuno dei fornitori avrebbe corredato i propri prodotti con "idonea documentazione attestante la conformità CEE delle mascherine, come di seguito dimostrato da documentazione prodotta. (allegato 1)" e "si evidenzia come alcune mascherine - in particolare le FFP2 made in Italy- fossero denominate Mascherina IGI.Antip Nas soggette alla normativa di cui all'articolo 16 D. 17/2020 debitamente rappresentata nel sito (allegato 3) con l'ulteriore descrizione riportata: "Mascherina con nasello antipolvere .... E pertanto non la dichiariamo né come DPI e né come dispositivo sanitario" (allegato 3)"; ii) Tiger Group non avrebbe mai sfruttato lo stato pandemico, contribuendo anzi a sopperire alla carenza di mascherine e facendosi carico dei problemi di spedizione che si sono verificati, in ogni caso non addebitabili alla Società; iii) in merito ai ricarichi applicati sui prezzi delle mascherine, da un prospetto riepilogativo si evincerebbe come le "N95/KN95 Mask" siano state acquistate a un prezzo medio di 7 euro e vendute a un prezzo medio di 10,81 euro (con un ricarico medio del 36% circa), mentre le MASCHERINE FFP2 MADE IN ITALY siano state acquistate a un prezzo medio di 4 euro e vendute a un prezzo medio di 10,57 euro (con un ricarico medio del 63% circa).

**50.** Nella memoria conclusiva del 1° settembre 2020, integrata in data 25 settembre 2020, il Professionista ha svolto le proprie difese in merito alle contestate modalità ingannevoli e aggressive di vendita di mascherine con caratteristiche apparentemente difforni da quelle reclamizzate, specificando che Tiger Group non avrebbe svolto vera attività pubblicitaria, avendo inserito "semplici immagini dentro la pagina di navigazione all'interno del sito e non veri e propri messaggi pubblicitari; il tutto non può definirsi come comportamento illecito, né tanto meno può affermarsi che abbia tenuto condotte volte alla diffusione di informazioni ingannevoli o usato claim volti a fuorviare il consumatore medio".

---

<sup>33</sup> [Cfr. verbali di acquisizione del 6 e del 29 aprile 2020.]

<sup>34</sup> [Doc. prot. n. 0033302 del 17 aprile 2020.]

<sup>35</sup> [Doc. prot. n. 0038377 del 12 maggio 2020.]

<sup>36</sup> [Doc. prot. nn. 0051966 e 0052148 del 2 luglio 2020.]

<sup>37</sup> [Doc. prot. n. 0066121 del 1° settembre 2020.]

<sup>38</sup> [Doc. prot. n. 0071841 del 25 settembre 2020.]

<sup>39</sup> [Cfr. menzionata comunicazione del 17 aprile 2020.]

<sup>40</sup> [Cfr. menzionata comunicazione del 17 aprile 2020.]

**51.** Nella stessa memoria il Professionista ha precisato che *"Nel caso della Tiger le mascherine vendute e reclamizzate ed inviate ai clienti della stessa, erano fornite di certificazione (allegato 2) o venivano espressamente vendute non come DPI oppure si precisava nel sito come in alcuni casi le mascherine consegnate potevano essere difformi da quelle nelle immagini (allegato 3) e comunque se il consumatore non è soddisfatto del prodotto può sempre esercitare il diritto al recesso entro 14 gg. dalla ricezione del bene. Pertanto, non si ravvede dove ci sarebbe ingannevolezza"*.

**52.** Secondo quanto affermato dal Professionista, eventuali speculazioni sarebbero addebitabili non ai venditori ma a produttori ed intermediari, che nel periodo di emergenza sanitaria avrebbero approfittato della situazione per immettere sul mercato all'ingrosso prodotti di dubbia natura e certificazione. In particolare, siffatto comportamento sarebbe ascrivibile al *"famoso fornitore [omissis] che prometteva alla Tiger la vendita di prodotti a marchio MacoPharma poi in realtà mai recapitati, tanto che la stessa Tiger iniziava un carteggio di chiarimento con la MacoPharma come di seguito evidenziato (allegato 4). Inoltre, si rappresenta come solo in pochissimi casi la Tiger per errore vendeva prodotti con tale marchio rimborsando il cliente e scusandosi per il disguido (allegato 5)"*; in sintesi, Tiger Group sarebbe vittima di altrui condotte scorrette e la sua buona fede e correttezza sarebbero testimoniate dalle donazioni di mascherine a favore di vari enti statali e associazioni.

**53.** Con specifico riferimento all'assenza delle debite certificazioni e all'utilizzo di un *claim* che faceva leva sull'urgenza della prevenzione sanitaria, unito ad immagini di mascherine riportanti marchi noti (ma non effettivamente commercializzati dal Professionista), nella memoria finale Tiger Group ha ribadito la correttezza dell'uso del marchio MacoPharma, avvenuto in buona fede, e di un *claim* allineato a quelli diffusi nel periodo di emergenza sanitaria nonché della vendita di mascherine asseritamente corredate di idonee certificazioni.

**54.** Quanto ai ritardi nella consegna, il Professionista ha osservato quanto segue: *"solo 49 sono stati i reclami e/o richieste d'informazioni alle quali la Tiger, a fronte di migliaia di operazioni ha sempre dato pronta risposta (allegato 5). E comunque sul sito appare la dicitura spedizione in 24/48 ore e non consegna in 24/48 ore, quando anche il codice del consumo ammette termini anche più ampi per la consegna, difatti all'articolo 61 comma 1 codice del consumo dispone che: "... Il professionista è obbligato a consegnare i beni al consumatore senza ingiustificato ritardo e al più tardi entro trenta giorni dalla data di ricevimento dalla data di conclusione"*<sup>41</sup>.

**55.** Con riguardo ai profili concernenti certificazioni e prezzi delle mascherine, nella memoria conclusiva Tiger Group ha richiamato i contenuti di una non identificata sentenza penale che non ravviserebbe il reato di manovre speculative su merci nell'offerta a prezzo maggiorato di mascherine da parte di un venditore, evidenziando che né la Guardia di Finanza né l'Agenzia delle dogane hanno riscontrato violazioni in occasione dei propri controlli.

**56.** Infine, in riferimento ai possibili profili di illiceità delle condotte contestate, il Professionista esprime considerazioni di carattere generale sull'applicabilità degli artt. 20, 21 e 24 del Codice del Consumo (asseritamente non violati), precisando, per il caso di specie, di aver fornito informazioni corrette e non ingannevoli (in particolare avvertendo della possibile difformità tra prodotti pubblicizzati e consegnati, non avendo mai attribuito la natura di DPI alle *"Mascherine Made in Italy"* ed avendo sempre pubblicizzato caratteristiche attribuite dai produttori e debitamente certificate) e di non aver utilizzato alcuna modalità aggressiva, essendo oltretutto i consumatori liberi di rivolgersi ad un ampio novero di venditori.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**57.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite il sito *internet* del Professionista, in data 1° ottobre 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**58.** Con parere pervenuto in data 30 ottobre 2020, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, ad amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

**59.** In particolare, la predetta Autorità, considerato che *"il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nel sito del professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line"*, ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto della richiesta di parere, evidenziando inoltre come, non potendo nelle vendite *online* l'acquirente verificare il prodotto dal vivo, le parole e le immagini utilizzate sul sito assumano una particolare importanza ai fini della scelta di acquisto, ancor più per beni correlati a situazioni di emergenza sanitaria che possono far leva sullo stato di debolezza e preoccupazione dei consumatori.

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**60.** La condotta oggetto del presente procedimento, consistente nella pubblicazione sul sito *web tigershop.it*, durante il periodo di emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del Covid-19, con modalità ingannevoli e aggressive, di offerte relative alla vendita, a prezzi speculativi, di mascherine filtranti qualificate come appartenenti alla classe FFP2, che

---

<sup>41</sup> [Cfr. memoria del 25 settembre 2020.]



sono invero risultate difformi da quelle consegnate ai consumatori in termini di caratteristiche qualitative e tecniche, ivi inclusa l'efficacia filtrante e l'appartenenza a una precisa classe di protezione, di possesso delle appropriate certificazioni e validazioni attestanti il rispetto dei requisiti di sicurezza e salute di cui alla vigente normativa, della provenienza da produttori affidabili nonché della rapidità dei tempi di consegna, integra una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 21, comma 1, lettera b), e comma 3, 23, comma 1, lettera t), 24 e 25, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo.

**61.** Le modalità di presentazione delle offerte di vendita delle mascherine filtranti sono risultate idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio, inducendolo ad assumere decisioni di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso, sulla base di una decettiva e ambigua rappresentazione della realtà, fondata sullo sfruttamento della situazione di emergenza sanitaria, con possibili pericoli per la salute e la sicurezza dei consumatori.

**62.** In particolare, l'utilizzo di *claim* relativi all'asserita efficacia delle mascherine in termini di prevenzione nonché la pubblicizzazione di caratteristiche o certificazioni – segnatamente quelle relative al livello di protezione FFP2, proprio di una classe di dispositivi di protezione individuale – che non risultano né ottenute né esibite e dimostrate ai consumatori (risultando i dispositivi offerti sprovvisti di validazione da parte di organismi notificati così come privi di certificazione CE validamente rilasciata) e, addirittura, l'uso di immagini e descrizioni relative a prodotti riportanti marchi noti ed affidabili, sono elementi idonei a ingannare i consumatori circa le effettive caratteristiche e l'efficacia dei prodotti offerti dal Professionista nel garantire in concreto la prevenzione pubblicizzata, inducendoli all'acquisto dei medesimi prodotti sulla base di una falsa rappresentazione della realtà.

**63.** Nella misura in cui le mascherine commercializzate *online* non avevano le specifiche caratteristiche preventive e protettive pubblicizzate, la relativa offerta attraverso il Sito è risultata in grado di porre in pericolo la salute dei consumatori, inducendoli a trascurare le normali regole di prudenza e vigilanza, in violazione dell'articolo 21, comma 3 del Codice del consumo.

**64.** Al riguardo, le generiche argomentazioni addotte dal Professionista con riguardo al valore meramente indicativo delle immagini di mascherine diffuse sul proprio sito, alla mancata indebita promozione di prodotti a marchio MacoPharma, all'eliminazione di ogni riferimento che potesse ingenerare negli utenti l'errata aspettativa di ricevere DPI del predetto marchio (e, da ultimo, alla pubblicizzazione in buona fede di prodotti con tale marchio a seguito di trattative poi non andate a buon fine con il produttore) nonché all'assenza di responsabilità per il mancato rispetto dei tempi di consegna indicati e all'effettiva disponibilità dei prodotti non risultano corroborate da alcun elemento documentale.

**65.** Invero, le affermazioni di Tiger Group sono contraddette dai numerosi, precisi e dettagliati riscontri acquisiti agli atti del procedimento e illustrati nella parte relativa alle evidenze istruttorie. Nello specifico, in aggiunta alle segnalazioni dei consumatori e dell'associazione Federconsumatori nonché alla documentazione fotografica attestante la consegna agli acquirenti di mascherine significativamente difformi da quelle riportate nelle immagini diffuse sul Sito, alcune delle quali recanti marchi noti ben visibili (indebitamente utilizzati), vale evidenziare l'inequivocabile valenza probatoria delle numerose ricevute di acquisto inviate dal Professionista agli acquirenti *online*, nelle quali il prodotto venduto ed effettivamente consegnato (e non solo quello "indicativamente" pubblicizzato) è qualificato esplicitamente come "*Mascherina protettiva MacoPharma FFP2 – Certificato FFP2/KN95 – Filtraggio 94%*", accompagnato da un disegno descrittivo totalmente inconferente rispetto al prodotto recapitato.

**66.** Per quanto concerne le certificazioni allegate con riferimento ai due modelli di mascherine offerte con l'attribuzione di un'efficacia filtrante di livello "FFP2", si tratta di documenti inidonei a consentire la legittima commercializzazione di prodotti con l'indicazione della classe di protezione "FFP2" e, più in generale, come dispositivi di protezione individuale di tale categoria. Nello specifico, i due modelli di mascherina pubblicizzati come di classe FFP2, ossia la *MASCHERINA PROTETTIVA FFP2/KN95* e quella *FFP2 MADE IN ITALY*, sono stati offerti con modalità ingannevoli, facendo espresso riferimento ad un livello di efficacia filtrante "FFP2" non debitamente certificato, proprio dei *dispositivi di protezione individuale*, categoria nella quale le lacune e le incongruenze relative alla certificazione prodotta precludono l'inserimento.

**67.** In assenza di ogni verifica e certificazione di conformità da parte degli organismi competenti, infatti, è del tutto improprio e fuorviante fare riferimento, come invece ha fatto Tiger Group, all'indicazione del livello di protezione FFP2 con riguardo sia alle mascherine di produzione estera sia alle mascherine "*MADE IN ITALY*": in particolare, se per le prime tale caratteristica non era debitamente certificata, per le seconde (reclamizzate con l'ulteriore attribuzione di un'efficacia filtrante addirittura superiore al 97% e, quindi, a quella offerta da un DPI di classe FFP2) la circostanza che fossero prodotte in deroga alla disciplina vigente (*ex* articolo 16, comma 2 del D.L. 17 marzo 2020, n. 18) precludeva in radice la possibilità di essere commercializzate come dispositivi di protezione individuale.

**68.** A fronte della documentazione prodotta da Tiger Group, rilasciata da società cinesi sicuramente non rientranti nel novero degli organismi notificati, non appare quindi comprovato il rispetto della disciplina appena richiamata ai fini della valida commercializzazione della *MASCHERINA PROTETTIVA FFP2/KN95*, in particolare per l'assenza di una

qualsivoglia certificazione rilasciata da un organismo notificato<sup>42</sup>, non risultando invero validamente emesso neppure alcun certificato CE promesso agli acquirenti della mascherina in questione.

**69.** Per quanto poi concerne la "MASCHERINA FFP2 MADE IN ITALY" in particolare, come detto, il Professionista ha allegato esclusivamente un'informativa rivolta al cliente, che includeva i *Test Results* relativi alle caratteristiche verificate del prodotto, riportati subito dopo l'avvertenza "Inoltre ricordiamo che tutte le nostre mascherine made in italy sono in piena regola per la vendita tramite l'art 16 (può essere prodotta ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del D.L. 18/2020, sotto la responsabilità del produttore che deve comunque garantire la sicurezza del prodotto) Non necessita nessun certificato CE se non test di laboratorio, test che alleghiamo qui: [...]".

**70.** Pertanto, per tali mascherine non può sostenersi la correttezza della relativa commercializzazione con la dizione "FFP2" sulla base dell'argomentazione che le stesse fossero prodotte ai sensi dell'articolo 16 del D.L. n. 18 del 17 marzo 2020: proprio tale modalità di produzione precludeva in radice l'attribuzione alle mascherine della classe di efficacia filtrante FFP2 costantemente ribadita da Tiger Group, tanto più che dalle risultanze istruttorie emerge come il Professionista abbia in varie occasioni menzionato e ribadito la pretesa certificazione FFP2 di tali prodotti. In altre parole, Tiger Group non poteva vantare (pur limitandosi a riprodurre acriticamente le espressioni utilizzate dal produttore) come certificata FFP2 (sigla che, si ribadisce, identifica esclusivamente una classe di dispositivi di protezione individuale connotata da un determinato livello di efficacia filtrante) una mascherina che, come ammesso anche dallo stesso Professionista nelle proprie difese, non era in alcun modo assimilabile a un DPI.

**71.** A loro volta, le descrizioni relative ai tempi rapidi di consegna, unitamente all'indicazione in merito alla scarsa disponibilità dei prodotti offerti in vendita ("ultimi pezzi disponibili"), erano idonee ad indurre ingannevolmente i consumatori, per via dello stato di particolare preoccupazione derivante dalla estesa propagazione del Covid-19 e dalla difficoltà di reperimento delle mascherine, a determinarsi all'acquisto del prodotto.

**72.** Dagli *screenshot* del Sito acquisiti agli atti risulta chiaramente come l'indicazione della consegna (e non della semplice spedizione, come affermato nella memoria conclusiva) in 24/48 ore fosse presente alla data del 6 aprile 2020 per le mascherine reclamizzate, e alla data del 29 aprile 2020 per le "MASCHERINE FFP2 MADE IN ITALY" e per i box contenenti 10 o 15 "MASCHERINE PROTETTIVE FFP2/KN95"<sup>43</sup>. Peraltro, la memoria conclusiva del Professionista ammette chiaramente i ritardi e i disagi nella consegna che, anche ove imputabili ai corrieri utilizzati, non giustificavano certo l'utilizzo e il mantenimento di tale fuorviante indicazione, evidentemente finalizzata ad ingenerare l'erroneo convincimento che, in una situazione di urgenza, i prodotti fossero disponibili in tempi brevi per assicurare l'agognata protezione.

**73.** Con particolare riguardo all'applicazione di prezzi eccessivi per l'acquisto da parte dei consumatori, durante il periodo di crisi pandemica, delle mascherine offerte in vendita *online*, la documentazione acquisita agli atti del procedimento ha consentito di accertare che Tiger Group ha applicato ricarichi di oltre il 50% del prezzo di acquisto delle mascherine; infatti, il Professionista ha venduto ogni mascherina "N95/KN95 Mask" (acquistata a prezzi variabili tra 4,90 e 7 euro) a un prezzo oscillante tra 8 e 13 euro, nonché ogni MASCHERINA FFP2 MADE IN ITALY (acquistata a 4 euro) a un prezzo compreso tra 9 e 13 euro. Il livello dei prezzi applicati per la vendita delle mascherine filtranti nel momento di significativa diffusione del *coronavirus*, che ha comportato una difficoltà di reperimento di tali prodotti, risulta pertanto speculativo in quanto sostanziatosi nello sfruttamento da parte di Tiger Group della grave situazione di emergenza sanitaria, tale da alterare la capacità di valutazione del consumatore, al fine di indurlo all'acquisto delle mascherine.

**74.** In conclusione, le modalità di promozione e vendita sul sito *web tigershop.it* delle predette mascherine filtranti risultano connotate, oltre che da profili di ingannevolezza, anche da rilevanti elementi di aggressività, nella misura in cui il Professionista, attraverso il riferimento all'efficacia preventiva delle mascherine poste in vendita e all'importanza di effettuare l'acquisto immediatamente per ricevere i prodotti in tempi rapidi, ha sfruttato indebitamente la situazione di grave emergenza sanitaria in corso, tale da alterare la capacità di valutazione del consumatore, per indurlo all'acquisto dei prodotti reclamizzati a prezzi esorbitanti, recapitando poi, spesso con considerevoli ritardi, prodotti con caratteristiche profondamente diverse e privi delle specifiche funzioni preventive e protettive pubblicizzate e/o fabbricati da produttori diversi.

**75.** In particolare, il Professionista si è inserito in un settore merceologico, quale la commercializzazione di mascherine filtranti, nel quale non risultava attivo in precedenza, all'evidente scopo di approfittare dello stato di particolare debolezza e preoccupazione dei consumatori, derivante dalla rapida propagazione della pandemia da Covid-19 e dalla difficoltà di reperimento del prodotto in esame, così da indurre questi ultimi, mediante indebito condizionamento, ad assumere decisioni di natura commerciale che non avrebbero, altrimenti, preso.

**76.** Per le motivazioni suesposte, i comportamenti del Professionista, posti in essere nella promozione e vendita a prezzi elevati, attraverso il proprio sito *web tigershop.it*, di mascherine filtranti asseritamente appartenenti alla classe di protezione FFP2, mediante la falsa prospettazione della loro efficacia protettiva, del possesso di caratteristiche tecniche e qualitative (ivi inclusa l'appartenenza alla specifica classe di protezione FFP2), dell'esistenza di certificazioni/validazioni attestanti il rispetto dei requisiti di sicurezza e salute prescritti dalle norme vigenti, della

<sup>42</sup> [Si vedano, al riguardo, le indicazioni disponibili sul sito dell'Ente italiano di accreditamento ACCREDIA (al link <https://www.accredia.it/2020/03/31/dispositivi-di-protezione-individuale-e-mascherine-chirurgiche-prove-e-certificazioni/>).]

<sup>43</sup> [Cfr. verbali di acquisizione del 6 e del 29 aprile 2020.]

provenienza da produttori affidabili nonché della rapidità di consegna, costituiscono una pratica commerciale scorretta ingannevole e aggressiva, ai sensi degli articoli 21, comma 1, lettera b), e comma 3, 23, comma 1, lettera t), 24 e 25, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo, in quanto posta in essere in un momento di crisi pandemica in cui la capacità di valutazione dei consumatori risultava già alterata dalla situazione di particolare allarme sanitario dovuta al costante aumento del numero dei soggetti contagiati e al rischio di mortalità conseguente alla contrazione del *virus* Covid-19.

## VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**77.** 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

Inoltre, ai sensi della medesima disposizione, nel caso di pratiche commerciali scorrette ai sensi dell'articolo 21, commi 3 e 4, la sanzione non può essere inferiore a 50.000 euro.

**78.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, 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.

**79.** Con riguardo alla gravità dell'infrazione, si tiene conto dei seguenti elementi: *i)* la dimensione economica del Professionista, che nell'esercizio 2019 ha realizzato un elevato fatturato, di circa 34 milioni di euro; *ii)* la natura plurioffensiva della pratica commerciale scorretta; *iii)* la specificità del settore dell'*e-commerce*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al Professionista; *iv)* l'ampia diffusione della pratica commerciale, in ragione delle informazioni veicolate a mezzo *internet* e della capacità di raggiungere rapidamente un numero elevato di consumatori; *v)* il coinvolgimento effettivo di un significativo numero di consumatori (quantificabili in circa 9.000); *vi)* l'estensione nazionale della pratica, che ha riguardato consumatori localizzati in tutto il territorio italiano; *vii)* l'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori, con riguardo agli ingenti esborsi economici richiesti per l'acquisto delle mascherine; *viii)* l'ammontare del beneficio economico ricavato dal Professionista, pari a quasi 400.000 euro; *ix)* la tipologia dei dispositivi oggetto del procedimento, suscettibili di porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori in assenza di informazioni sui relativi possibili rischi.

**80.** Per quanto riguarda la durata dell'infrazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere quantomeno dal 15 marzo 2020<sup>44</sup> e fino al 19 maggio 2020, attesa la cessazione dell'offerta di mascherine indebitamente indicate come certificate di classe FFP2 sul sito del Professionista.

**81.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Tiger Group nella misura di 500.000 € (cinquecentomila euro).

**82.** In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, la circostanza aggravante della recidiva, in quanto il Professionista risulta essere stato già destinatario di provvedimenti di accertamento per violazioni del Codice del Consumo<sup>45</sup>, si ritiene di determinare l'importo finale della sanzione nella misura di 550.000 € (cinquecentocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 21, comma 1, lettera b), e comma 3, 23, comma 1, lettera t), 24 e 25, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo, in quanto idonea, attraverso modalità ingannevoli e aggressive di offerta *online* di mascherine filtranti, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti offerti in vendita dal Professionista;

### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Tiger Group S.r.l. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 21, comma 1, lettera b), e comma 3, 23, comma 1, lettera t), 24 e 25, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

d) di irrogare alla società Tiger Group S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 550.000 € (cinquecentocinquantamila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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.

<sup>44</sup> [Cfr. denuncia prot. n. 30075 del 31 marzo 2020, nella quale il segnalante precisa di aver effettuato un ordine di mascherine in data 15 marzo 2020 e di essere ancora in attesa della consegna dopo 16 giorni.]

<sup>45</sup> [Cfr. il Procedimento PS11263 e il Provvedimento n. 27953 dell'8 ottobre 2019.]

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. 689/81, 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.

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 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*