

PS11732 - OXYSTORE-VENDITA ON LINE PRODOTTI EMERGENZA SANITARIA

Provvedimento n. 28205

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 marzo 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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, n. 25411;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11732 del 27 marzo 2020, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 21, comma 3, 22, 23, lettera s), e 25, lettera c), del Codice del Consumo, da parte della società Genium S.r.l.;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

Dalle informazioni acquisite d'ufficio (nelle date del 20 e del 24 marzo 2020) e dalla segnalazione dell'Associazione di consumatori Codacons, pervenuta il 17 marzo 2020, è emerso che taluni comportamenti, realizzati dal professionista, potrebbero integrare fattispecie rilevanti ai sensi del Codice del Consumo.

In particolare, il professionista diffonde, attraverso il proprio sito *internet* "www.oxystore.it", comunicazioni pubblicitarie che invitano all'acquisto *online* di prodotti correlati all'ossigenoterapia, vantando indimostrate capacità antivirali e di contrasto al COVID-19.

Nella *home page* del sito campeggia una suggestiva immagine, caratterizzata da un riquadro a sfondo rosso in grande evidenza, delimitato ai lati dai simboli grafici del *coronavirus*, all'interno del quale si annuncia: "OXYSTORE È IN PRIMA LINEA NELLA LOTTA AL COVID-19 SCOPRI COME CONTRASTARLO". Posizionandosi su tale immagine si accede a una pagina *web*¹ dove sono presenti *claim* orientati a sponsorizzare l'attività di ossigenoterapia per fronteggiare il virus COVID-19, promuovendola come "uno dei sistemi di maggior efficacia per curare la sintomatologia legata al Coronavirus di nuova generazione", ed è altresì pubblicizzato, tra gli altri, un prodotto (il cd. "kit di prevenzione"²) ideato appositamente da "Oxystore" e "completo di tutto il necessario per poter monitorare e migliorare la risposta immunitaria", in quanto consentirebbe di mantenere "un livello di saturazione ottimale attraverso una fonte esterna di ossigeno".

I vantî relativi alle proprietà preventive e curative dei concentratori di ossigeno (*kit* di prevenzione) offerti in vendita sono ripetuti, sullo stesso sito³, con modalità suggestive, in una sezione intitolata "VENTILATORI POLMONARI E OSSIGENOTERAPIA: LA SALVEZZA CONTRO IL CORONAVIRUS?", dove si incita il consumatore a "giocare d'anticipo: evitare il contagio e munirsi di un concentratore di ossigeno", in quanto sarebbe "l'ultimo baluardo" in un momento come quello corrente in cui "i posti letto tra pochi giorni saranno insufficienti per gestire le infezioni acute dei malati più gravi. E i ventilatori polmonari non sono presenti in numero sufficiente per garantire una terapia intensiva e sub-intensiva a tutti i pazienti gravi". Dopo aver descritto uno scenario particolarmente allarmante e informato i consumatori, con toni apparentemente scientifici, degli effetti prodotti sull'organismo dal *coronavirus* ("nei casi più gravi agisce infiammando gli alveoli polmonari e riducendo l'ossigenazione nel sangue: ai pazienti non rimane che assumere ossigeno da fonte esterna per permettere al corpo di intraprendere e vincere la lotta contro il virus..."), il professionista avverte che "Il concentratore di ossigeno si sta pertanto rivelando un salva-vita fondamentale sia in fase di prevenzione che soprattutto di terapia, come confermato anche dai recenti studi effettuati in Cina ...".

Sullo stesso sito *internet* sono anche vendute alcune mascherine chirurgiche con diverse opzioni di acquisto (in confezione da 100 pezzi al costo di 1,20€/Cad, da 500 pezzi al costo di 1,15€/Cad e da 1000 pezzi al costo (scontato) di 1,10€/Cad), a prezzi incrementati, tenuto conto che prima dell'emergenza sanitaria questo prodotto si trovava in vendita a meno di 10 centesimi di euro al pezzo.

Pertanto, sulla base delle informazioni acquisite in atti, è stato avviato il procedimento istruttorio PS11732, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare

¹ [Cfr. la seguente pagina web: https://www.oxystore.it/blog/78_puo-l-ossigenoterapiaprevenire-il-coronavirus.html.]

² [Nello specifico, tale kit è composto da un concentratore di ossigeno stazionario, un pulsossimetro per monitorare il livello di saturazione di O2 nel sangue e 5x cannule nasali, da sostituire almeno una volta al giorno.].

³ [Nella pagina web https://www.oxystore.it/blog/79_ventilatori-polmonari-e-ossigenoterapia-la-salvezza-contro-il-coronavirus.html.]

l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 21 comma 1, lettera b), 21, comma 3, 22, 23, lettera s) e 25, lettera c), del Codice del Consumo.

Parte del procedimento, in qualità di professionista, è la società Genium S.r.l. (P.I. 02597030028), proprietaria del sito internet www.oxystore.it.

In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione appaiono contrari alla diligenza professionale e idonei ad indurre il consumatore medio ad assumere decisioni di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso, sulla base di una ingannevole rappresentazione delle proprietà di alcuni prodotti che sfrutta indebitamente la grave situazione di allarme sanitario esistente e la conseguente alterazione della capacità di valutazione del consumatore, potendo risultare anche suscettibile di porre in pericolo la salute e la sicurezza dello stesso.

Le affermazioni diffuse sul sito www.oxystore.it sulle capacità "antivirali", di prevenzione e cura di infezioni respiratorie e del contagio da *coronavirus*, possedute dal *kit di prevenzione*, appaiono suscettibili di fuorviare il consumatore, inducendolo a credere che l'ossigenoterapia a mezzo del concentratore di ossigeno, contrariamente al vero, possa avere efficacia preventiva e terapeutica contro il *coronavirus*. L'ingannevolezza di tali affermazioni appare particolarmente insidiosa, posto che viene esplicitamente collegata al momento di emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del COVID-19. Un ulteriore profilo di scorrettezza si rinviene nell'esortazione rivolta ai consumatori a fare ricorso all'ossigenoterapia attraverso il concentratore di ossigeno venduto *on-line* dal Professionista, in assenza di indicazioni circa i possibili rischi per la salute e la sicurezza dei consumatori stessi, inducendoli a trascurare le normali regole di prudenza e vigilanza.

Anche i segnalati significativi aumenti di prezzo registrati per i principali prodotti di protezione – quali le "*mascherine chirurgiche*" - rispetto al loro *trend* storico, intervenuti proprio a partire dalla notevole diffusione del *virus*, risultano idonei a indurre il consumatore, mediante indebito condizionamento, a determinarsi all'acquisto delle suddette mascherine a prezzi elevati. Tale condotta sfruttando la grave situazione di emergenza sanitaria in atto, potrebbe risultare tale da alterare la capacità di valutazione del consumatore, che versa in uno stato di particolare debolezza e preoccupazione derivante dalla rapida diffusione del menzionato virus e dalla difficoltà di reperimento del prodotto.

II. VALUTAZIONI

Gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte contestate al professionista, che risultano poste in essere in violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettera b), 21, comma 3, 23, lettera s), e 25, lettera c), del Codice del Consumo.

Quanto al *fumus boni iuris*, sulla base di quanto sopra esposto, risulta che il professionista adotta modalità di promozione e vendita dei prodotti in esame che appaiono ingannevoli e aggressive, in spregio ai diritti dei consumatori, i quali, essendo sensibilmente condizionati dall'attuale situazione di emergenza sanitaria, sono indotti ad effettuare scelte commerciali che non avrebbero altrimenti preso.

Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che il sito internet www.oxystore.it è attivo e presenta un elevato grado di offensività, potendo raggiungere un numero elevato di consumatori italiani che, a causa delle affermazioni in esso contenute e della convinzione in essi ingenerata circa gli effetti preventivi e/o terapeutici dei prodotti pubblicizzati e commercializzati, possono essere indotti a trascurare le normali regole di prudenza e vigilanza nell'acquisto dei prodotti.

Si rileva, in particolare, l'indifferibilità dell'intervento data la gravità delle pratiche commerciali che, facendo leva sull'esponentiale diffusione del COVID-19, sfruttano la tragica pandemia in atto per orientare i consumatori all'acquisto dei prodotti reclamizzati.

CONSIDERATO, alla luce delle suesposte considerazioni, che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento cautelare dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, consistenti:

- i) nell'attualità delle condotte contestate;
- ii) nel coinvolgimento della generalità dei consumatori in ragione della esponenziale diffusione del COVID-19;
- iii) nello sfruttamento della tragica pandemia in atto per orientare i consumatori all'acquisto;

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da giustificare la necessità di provvedere con particolari esigenze di indifferibilità al fine di impedire che la pratica commerciale sopra descritta, consistente nell'indurre i consumatori italiani, per il tramite del sito web <https://www.oxystore.it>, ad acquistare *on line* prodotti sul falso presupposto della valenza preventiva e terapeutica degli stessi, continui ad essere posta in essere nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

RITENUTO, dunque, che sussistano i presupposti per l'adozione di misure cautelari provvisorie, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, nei confronti del professionista con riferimento al sito web <https://www.oxystore.it>;

DISPONE

a) che, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, il professionista elimini, dalla data di comunicazione del presente provvedimento e nelle more del procedimento, ogni riferimento all'efficacia preventiva e terapeutica contro il COVID-19 dei prodotti pubblicizzati e commercializzati attraverso il nome a dominio <https://www.oxystore.it>;

b) che il professionista presenti, entro tre giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, una relazione che dia conto delle iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto *sub a*);

c) che la parte interessata possa, entro sette giorni dalla notifica del presente provvedimento, presentare memorie scritte e documenti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, 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.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR per il 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 comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

p. IL PRESIDENTE
il Componente anziano
Gabriella Muscolo