

PS11752 - VOVA-VENDITA ON LINE PRODOTTI EMERGENZA SANITARIA

Provvedimento n. 28247

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 maggio 2020;

SENTITO il Relatore Prof. Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la parte III, 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 n. 25411 del 1° aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11752 del 27 aprile 2020, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette, il mancato rispetto di specifici obblighi informativi nei contratti a distanza nonché della disciplina in tema di garanzia legale di conformità e del diritto di recesso, in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b) e comma 3, 23, comma 1, lettera s), 25, comma 1, lettera c) e 49, comma 1, lettere b), c), h) e n), 52 e 54 del Codice del Consumo, posti in essere dalla società ZC (FR) Limited attraverso il sito *web vova.com/it*;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Sulla base delle informazioni acquisite d'ufficio nei giorni 22 e 23 aprile 2020¹, è emerso che taluni comportamenti realizzati dalla società ZC (FR) Limited, responsabile della piattaforma *online www.vova.com/it*, potrebbero integrare fattispecie rilevanti ai sensi del Codice del Consumo.

2. I comportamenti oggetto di contestazione come "pratiche commerciali" consistono nelle attività di promozione e vendita di prodotti per la prevenzione del contagio dal Virus SARS-CoV-2 (*Coronavirus, Covid-19*), svolte da venditori terzi sulla piattaforma riconducibile alla società ZC (FR) Limited (di seguito, anche, VOVA o Professionista), attraverso il sito *web vova.com/it* (in seguito, anche solo "il Sito").

3. In particolare, impostando come parametro di ricerca la parola chiave "corona virus" o il sinonimo tecnico "COVID-19" o ancora la locuzione "coronavirus test kit", è risultato che il Professionista diffonde comunicazioni pubblicitarie che invitano:

i) all'acquisto *online* di mascherine chirurgiche e dispositivi di protezione individuale (in particolare, mascherine di categoria FFP2, FFP3, KN95) ai quali sono associati, anche attraverso l'utilizzo di immagini, chiari riferimenti alle loro presunte proprietà di prevenzione e contrasto al coronavirus (ad. es. *Coronavirus Flu Mask, Mask Antivirus, Virus Goodbye MASKS*, ecc.) e, in alcuni casi, vengono descritte caratteristiche qualitative e tecniche dei prodotti che, verosimilmente, sono prive delle certificazioni vantate oppure è omessa l'indicazione delle certificazioni prescritte che appaiono non supportare i *claims* pubblicitari (ad. es. "2/6pcs KN95 Soft Face Mouth Mask Corona virus Respiratore medico KN95 N95 PM2.5 Maschere chirurgiche monouso antipolvere con protezione anti virus").

ii) all'acquisto *online* di prodotti sanitari e/o parasanitari, in particolare i *kit test* per autodiagnosi ("Novel Coronavirus Test Kit" – "2019-nCoV IgG-IgM Combo Test Rapid Kit"; "10PCS 9 Test Kit One Step Test per 2019-nCoV IgM/IgG Anti Body Privacy Virus Covid-19 Test per l'uomo"), le cui specifiche fanno espresso riferimento alla possibilità di rilevare gli anticorpi del nuovo coronavirus nel sangue umano, nel siero o nel plasma - nonostante precise indicazioni delle autorità sanitarie circa la non attendibilità degli stessi² - che risultano in grado di ingannare e di porre in pericolo la salute dei consumatori.

4. Pertanto, sulla base delle informazioni acquisite in atti, in data 27 aprile 2020, è stato avviato il procedimento istruttorio PS11752, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, nei confronti della società ZC (FR) Limited (VOVA) al fine di verificare, tra le altre cose³, l'esistenza delle sopra descritte pratiche commerciali scorrette ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), e comma 3, 23, comma 1, lettera s), e 25, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo.

¹ [Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 23 aprile 2020.]

² [Sulla reale efficacia di tale tipologia di test diagnostici, si richiama quanto precisato dal Comitato Tecnico-scientifico del Ministero della Salute, in un comunicato del 19 marzo u.s., relativamente al fatto che l'approccio diagnostico standard rimane quello basato sulla ricerca dell'RNA nel tampone rino-faringeo e che "non esiste alcun test basato sull'identificazione di anticorpi (sia di tipo IgM che IgG) diretti verso SARS-CoV-2 validato per la diagnosi rapida di contagio virale o di COVID-19". Cfr. https://www.federfarma.it/getattachment/Edicola/Filodiretto/Filodiretto/marzo2020/2179/CTS_3_19_03_TEST.pdf.aspx.]

³ [Come riportato in premessa, con l'atto di avvio è stato contestato al Professionista anche il mancato rispetto della disciplina in tema di informazioni precontrattuali per il consumatore e il diritto di recesso nei contratti a distanza, in presunta violazione degli articoli 49, comma 1, lettere b), c), h) e n), 52 e 54 del medesimo Codice del Consumo.]

5. Parti del procedimento sono: in qualità di professionista, la società ZC (FR) Limited, responsabile del sito *web vova.com/it* e, a seguito di inoltro di apposita istanza di partecipazione al procedimento PS11752, pervenuta in data 6 maggio 2020 e accolta in data 13 maggio 2020, l'associazione di consumatori CODICI, Centro per i Diritti del Cittadino.

6. Con la comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, il Professionista è stato invitato, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro il 4 maggio 2020, ossia entro 7 giorni dalla data di protocollo dell'atto di avvio, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche commerciali, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo.

7. La comunicazione di avvio del procedimento risulta essere stata recapitata all'indirizzo *e-mail* presente sul sito di VOVA (*service@vova.com*) - con allegata traduzione in lingua inglese - in data 27 aprile 2020 e nuovamente inoltrata il 4 maggio 2020⁴, nonché consegnata, in data 6 maggio 2020⁵, tramite posta raccomandata all'indirizzo geografico inglese presente nel medesimo sito alla sezione *chi siamo*⁶.

8. Alla data odierna, decorsi ben oltre 7 giorni dal ricevimento della predetta comunicazione, VOVA non ha prodotto alcuna memoria difensiva con riferimento al procedimento cautelare.

9. Nuove rilevazioni effettuate sul Sito nel mese di maggio 2020 appaiono confermare la persistenza delle condotte sopra descritte, attesa la continua diffusione *online* di comunicazioni promozionali relative alla vendita di mascherine e *test kit* ai quali sono attribuite presunte proprietà di protezione/contrasto o capacità di autodiagnosi con riguardo al *coronavirus*. (vedi, a titolo esemplificativo, la successiva Immagine n. 1).

Immagine n. 1 - rilevata in data 13 maggio 2020



III. VALUTAZIONI

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

11. Sulla base di quanto sopra esposto, sotto il profilo del *fumus boni iuris*, risulta che il Professionista adotti modalità di promozione e vendita dei prodotti in esame che appaiono scorrette, in quanto contrarie alla diligenza professionale, ingannevoli e aggressive.

12. I *claim* relativi all'asserita efficacia di numerosi prodotti in termini di protezione/contrasto o di autodiagnosi nei confronti del *virus* COVID-19, appaiono in grado di ingannare i consumatori circa le effettive caratteristiche e l'efficacia dei singoli prodotti per fronteggiare realmente la diffusione del *coronavirus*, inducendoli all'acquisto di prodotti che appaiono sprovvisti di validazione da parte delle autorità sanitarie nazionali così come privi di certificazioni, in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), e 23, comma 1, lettera s), del Codice del Consumo.

13. Inoltre, nella misura in cui i prodotti offerti in vendita *online* dal Professionista non hanno le specifiche caratteristiche preventive/protettive o diagnostiche pubblicizzate, i comportamenti posti in essere attraverso il sito di

⁴ [Alla prima trasmissione il Professionista ha risposto, sempre dall'indirizzo *e-mail* *service@vova.com*, affermando di non avere compreso l'oggetto della comunicazione ("I'm sorry for the trouble, but I'm a bit confused with your concern. Is this related to a certain order? For me to better assist you, kindly elaborate it more? We would be very glad to help you out") e, dopo il successivo inoltro del 4 maggio 2020, in cui veniva anche richiesto di indicare un numero telefonico di contatto, VOVA si limitava a rispondere che "Thank you for contacting us. We have received the pdf, but could I know what can I do for you? Please feel free to contact us if you need any assistance", senza ulteriori specificazioni.]

⁵ [Come rilevato sul sito di Poste Italiane S.p.A. alla pagina web <https://www.poste.it/cerca/index.html#/>]

⁶ [Cfr <https://www.vova.com/it/about-us.html>.]

VOVA potrebbero risultare in grado di porre in pericolo la salute dei consumatori, ingenerando in essi l'erroneo convincimento che l'impiego delle mascherine consenta di porsi al riparo totale dal *virus* e che l'uso del *kit* permetta di rilevare effettivamente il contagio, inducendoli a trascurare le normali regole di prudenza e vigilanza, in violazione dell'articolo 21, comma 3, del Codice del Consumo.

14. In aggiunta ai profili di ingannevolezza sopra rilevati, le modalità promozionali adottate dal Professionista, attraverso il riferimento alle proprietà preventive delle mascherine e all'efficacia diagnostica dei *test* in relazione al *coronavirus*, appaiono anche aggressive ai sensi dell'articolo 25, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo, in quanto sfruttano indebitamente la situazione di grave emergenza sanitaria in corso, risultando idonee a influenzare la decisione dei consumatori relativamente ai prodotti pubblicizzati, in un momento in cui la loro capacità di valutazione risulta già alterata dallo stato di allarme sanitario dovuto alla diffusione del *virus* e al conseguente rischio di mortalità.

15. In sostanza, le condotte poste in essere da VOVA nella promozione e commercializzazione *online* dei predetti prodotti appaiono in grado di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo ad effettuare scelte commerciali che non avrebbero altrimenti preso, quali l'acquisto dei prodotti reclamizzati sulla base di un'ingannevole e ambigua rappresentazione della realtà che sfrutta la situazione di emergenza sanitaria esistente e appare suscettibile di porre in pericolo la salute e sicurezza dei consumatori.

16. Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che l'offerta dei prodotti in questione, con le modalità sopra indicate, risulta tuttora presente sul sito *internet* www.vova.com/it; ebbene, tali condotte presentano un alto grado di offensività, potendo raggiungere un elevato numero di consumatori che, a causa delle affermazioni utilizzate e della convinzione in essi generata circa le specifiche caratteristiche e l'efficacia preventiva e diagnostica dei prodotti pubblicizzati, possono essere indotti all'acquisto immediato degli stessi e perfino a trascurare le normali regole di prudenza e vigilanza.

17. Si rileva, nello specifico, l'urgenza dell'intervento data la gravità delle pratiche commerciali in esame che, facendo leva sulla diffusione del COVID-19, sfruttano la tragica pandemia in atto per orientare i consumatori all'acquisto dei prodotti reclamizzati.

CONSIDERATO che, alla luce delle suesposte considerazioni, sussistono le esigenze di estrema gravità e urgenza del provvedimento cautelare dell'Autorità ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, 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, emergano elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza, al fine di impedire che le pratiche commerciali sopra descritte - consistenti nell'indurre i consumatori, per il tramite del sito *web* www.vova.com/it, ad acquistare *online* i prodotti pubblicizzati sul falso presupposto della loro valenza preventiva o diagnostica e del possesso di specifiche caratteristiche qualitative e tecniche - continuino ad essere poste 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 1, del Regolamento nei confronti del Professionista con riferimento al sito *web* www.vova.com/it;

DISPONE

ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 1, del Regolamento, che la società ZC (FR) Limited:

- a) sospenda provvisoriamente ogni messaggio pubblicitario che, in relazione alla commercializzazione e alla vendita - attraverso il sito *internet* www.vova.com/it - di dispositivi medici, in particolare le maschere filtranti, contenga qualsiasi riferimento alla caratteristica di protezione e/o di contrasto nei confronti del *virus* COVID-19 (c.d. *Corona Virus*);
- b) sospenda immediatamente la promozione e vendita -attraverso il sito *internet* www.vova.com/it- dei presunti *test kit* per la autodiagnosi del *coronavirus*, le cui specifiche facciano espresso riferimento alla possibilità di rilevare rapidamente il *virus*;
- c) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 7 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate in ottemperanza a quanto disposto *sub a)* e *b)*;

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 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 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.

Si ricorda che, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del Professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli