

## **PS11573 - IDRO KERATIN**

Provvedimento n. 28253

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 maggio 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, n. 25411;

VISTO l'articolo 103, comma 1, del d.l. 17 marzo 2020, n. 18, recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19", così come modificato dall'articolo 37 del d.l. 8 aprile 2020, n. 23, per effetto del quale il termine di conclusione del presente procedimento è stato posticipato al 19 luglio 2020;

VISTA la "Comunicazione sull'interpretazione dell'articolo 103 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall'articolo 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23", approvata dal Collegio dell'Autorità nelle sedute del 1° aprile e del 10 aprile 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

**1.** Leads Marketing S.r.l.s. (nel prosieguo Leads Marketing), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo, attivo nel commercio al dettaglio di qualsiasi tipo di prodotto effettuato via *internet*, attraverso il sito <https://biobeauteshop.com>.

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

**2.** Il procedimento concerne le modalità di commercializzazione, sul sito *internet* [www.biobeauteshop.com](http://www.biobeauteshop.com) in lingua italiana, dell'integratore alimentare denominato *Idro Keratin* "a base di cheratina idrolizzata che serve per la ripigmentazione dei peli e dei capelli su tutto il corpo", attraverso vanti pubblicitari privi di fondamento in relazione alla natura, alle caratteristiche del prodotto offerto e ai risultati che si possono attendere dal suo utilizzo, nonché alla sua disponibilità.

La pratica commerciale oggetto del presente procedimento riguarda, altresì, la vendita *on line* del prodotto, sul menzionato sito *internet*, in assenza delle prescritte autorizzazioni ministeriali, nonché i riferimenti alla scarsità del prodotto e all'invito ad iscriversi nella lista di attesa per rientrare nei primi cento aspiranti acquirenti, riferimenti idonei a trasmettere ai consumatori la necessità che il processo decisionale si concluda rapidamente.

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

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

**3.** Secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo<sup>1</sup> e le segnalazioni di alcuni consumatori, pervenute nel mese di ottobre 2019<sup>2</sup>, in data 29 novembre 2019 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11573 nei confronti di Leads Marketing S.r.l.s., per presunta violazione degli articoli 20, 21, comma 1 e 23, comma 1, lettere g), i) e s), del Codice del Consumo<sup>3</sup>.

**4.** Nelle date dell'8 e 23 ottobre e del 6 novembre 2019<sup>4</sup>, nonché il 13 e il 26 febbraio 2020<sup>5</sup> sono stati eseguiti rilievi d'ufficio sul sito aziendale del professionista e acquisite agli atti del procedimento le relative pagine *web*.

**5.** In data 23 gennaio 2020, è stato attribuito al professionista l'onere della prova sull'esattezza dei dati connessi alla pratica commerciale contestata con riguardo al prodotto "Idro Keratin"<sup>6</sup>.

---

<sup>1</sup> [Cfr. docc. nn. 2, 6 e 7 del fascicolo istruttorio (acquisizione d'ufficio delle schermate del sito *internet* <https://biobeauteshop.com> rilevate nelle date dell'8 e del 23 ottobre 2019 e del 6 novembre 2019).]

<sup>2</sup> [Cfr. docc. nn. 1, 3, 4 e 5 del fascicolo istruttorio.]

<sup>3</sup> [Cfr. doc. n. 8 del fascicolo istruttorio.]

<sup>4</sup> [Cfr. docc. nn. 2, 6 e 7 del fascicolo istruttorio.]

<sup>5</sup> [Cfr. docc. nn. 10 e 11 del fascicolo istruttorio.]

<sup>6</sup> [Cfr. doc. n. 9 del fascicolo istruttorio.]

6. In data 28 febbraio 2020 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento<sup>7</sup>.

7. Il professionista non ha prodotto alcuna memoria né svolto alcuna argomentazione difensiva nel corso del procedimento istruttorio.

## 2) Le evidenze acquisite

8. I documenti agli atti, con specifico riferimento ai rilievi effettuati in più occasioni (nei mesi di ottobre e novembre 2019, nonché nel mese di febbraio 2020), riguardano l'acquisizione delle pagine web del sito internet <https://biobeauteshop.com>, aventi ad oggetto l'integratore alimentare denominato *Idro Keratin*<sup>8</sup>.

Nel dettaglio, i claim pubblicitari così diffusi facevano riferimento alla presenza, nella formulazione del prodotto, di cheratina idrolizzata a cui viene attribuita efficacia per la ripigmentazione dei peli e dei capelli su tutto il corpo. Al riguardo, il claim principale utilizzato dal professionista - presente con notevole evidenza grafica sulla pagina web e sulla confezione del prodotto - riportava la seguente dicitura: "ridona il colore naturale ai tuoi capelli senza sostanze tossiche e senza controindicazioni ...fa riacquistare colore ai tuoi capelli" tanto che "con l'uso continuativo del prodotto viene meno la necessità di fare uso delle tinte che sono tossiche".

Inoltre, sul sito internet si decantavano i benefici conseguibili con l'impiego del prodotto, affermando che lo stesso "Aiuta gradualmente le radici dei capelli a ripristinare il colore naturale e quindi combatte l'invecchiamento precoce dei capelli con la stimolazione del bulbo pilifero e dei melanociti", ascrivendo al prodotto la capacità di produrre effetti secondo una precisa tempistica, esplicitata attraverso il vanto "Scurisce i colori dei capelli fino al 66% dopo 120 giorni di trattamento ma già dopo 30 giorni i risultati sono inequivocabili".

9. Dai rilievi condotti sul sito è emerso, altresì, che il professionista, nel descrivere gli ingredienti del prodotto, vantava l'innovatività della formula ("Novità mai arrivata in Italia") che sarebbe stata creata nei laboratori italiani di BioBeauté, limitandosi a riportare quelle che definisce "conclusioni di studi clinici in vivo (di DERMSCAN™/32 persone /90 giorni)" che consistono nella misurazione dei risultati in termini percentuali per una serie di parametri (efficienza totale, capelli più resilienti, meno perdita di capelli, più crescita di capelli, più capelli colorati, più volume di capelli)<sup>9</sup>.

10. Inoltre, dalla consultazione del sito in esame, è emerso che il professionista offriva il prodotto in vendita *on line* al prezzo, definito promozionale, di 59,99 euro (invece di 249 euro), dichiarando di avere "a disposizione solo 1000 pezzi al momento" e, pertanto, invitando i consumatori a compilare il modulo presente sul sito "per entrare nella lista d'attesa per l'acquisto"<sup>10</sup>.

11. Infine, il professionista affermava che il prodotto era stato "APPROVATO DAL Ministero della Salute" e riportava l'emblema dello Stato italiano con la scritta "Repubblica italiana".

Al riguardo, sulla base della normativa vigente, ai sensi dell'articolo 10 del Decreto Legislativo 21 maggio 2004 n. 169 recante "Attuazione della direttiva 2002/46/CE relativa agli integratori alimentari", si rileva che l'immissione in commercio di tali prodotti è subordinata all'espletamento della prevista procedura di notifica dell'etichetta al Ministero della Salute<sup>11</sup>. Una volta conclusa positivamente la procedura richiesta dall'operatore responsabile della commercializzazione in Italia dell'integratore, quest'ultimo viene incluso in un Registro aggiornato periodicamente e pubblicato sul sito istituzionale del Ministero stesso: si tratta del Registro integratori che riporta l'elenco in ordine alfabetico per prodotto oppure per impresa. Dalla consultazione del menzionato Registro (aggiornato al 1° aprile 2020) non risulta che sia stata espletata la procedura di notifica sopra descritta in relazione all'integratore *Idro Keratin*<sup>12</sup>.

## 3) Le argomentazioni difensive delle Parti

12. Il professionista non ha svolto alcuna argomentazione difensiva nel corso del procedimento istruttorio, né ha dato alcun seguito all'attribuzione dell'onere della prova relativamente alla esattezza dei dati connessi alla pratica commerciale in esame.

---

<sup>7</sup> [Cfr. doc. n. 12 del fascicolo istruttorio.]

<sup>8</sup> [Cfr. docc. nn. 2, 6, 7, 10 e 11 del fascicolo istruttorio (acquisizione d'ufficio delle schermate del sito internet <https://biobeauteshop.com> rilevate nelle date dell'8 e del 23 ottobre 2019 e del 6 novembre 2019, nonché del 13 e del 26 febbraio 2020).]

<sup>9</sup> [Cfr. docc. nn. 2 e 7 del fascicolo istruttorio acquisizione d'ufficio delle schermate del sito internet <https://biobeauteshop.com> rilevate nelle date dell'8 ottobre 2019 e del 6 novembre 2019.]

<sup>10</sup> [Tale affermazione risulta sostanzialmente reiterata nelle rilevazioni da ultimo effettuate il 13 febbraio 2020 da cui risulta che il professionista fa riferimento alla circostanza che ci siano stock limitati del prodotto e che l'offerta economica vantaggiosa (a 69,99 euro) sta per terminare nel giro di poco tempo; mentre nelle rilevazioni del 26 febbraio 2020 tale messaggio non risulta più in diffusione.]

<sup>11</sup> [In particolare, l'art. 10 disciplina l'immissione in commercio degli integratori alimentari, prevedendo che «Al momento della prima commercializzazione di uno dei prodotti di cui al presente decreto l'impresa interessata ne informa il Ministero della salute mediante la trasmissione di un modello dell'etichetta utilizzata per tale prodotto. [...]».]

<sup>12</sup> [[www.salute.gov.it/portale/temi/p2\\_6.jsp?id=3668&area=Alimenti%20particolari%20e%20integratori&menu=registri](http://www.salute.gov.it/portale/temi/p2_6.jsp?id=3668&area=Alimenti%20particolari%20e%20integratori&menu=registri) - ultima edizione aggiornata al 1° aprile 2020.]

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

**13.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 22 aprile 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

Con parere pervenuto in data 8 maggio 2020, la suddetta Autorità ha ritenuto che, con riferimento al caso di specie, il mezzo *internet* costituisce uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto del procedimento.

In particolare, il consumatore medio, consultato il sito e, in conseguenza delle informazioni ivi presenti, indotto in errore circa le caratteristiche del prodotto, "*potrebbe procedere all'acquisto dello stesso, sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line*". .

#### V. VALUTAZIONI

**14.** Il procedimento in esame concerne i messaggi pubblicitari diffusi dal professionista tramite *internet* circa la natura, le caratteristiche e gli effetti, nonché la disponibilità dell'integratore alimentare denominato *Idro Keratin*. Oggetto di valutazione è anche la liceità della vendita *on line* del prodotto.

**15.** Va rilevato che il professionista non ha assolto l'onere della prova ad esso attribuito sull'esattezza dei dati connessi alla pratica commerciale contestata. Più precisamente, il professionista non ha fornito alcun elemento probatorio a supporto delle affermazioni pubblicitarie che attribuiscono al prodotto la capacità di far riacquistare il colore naturale dei capelli, determinandone la ripigmentazione senza ricorrere a sostanze tossiche, ma anzi facendo venire meno la necessità di utilizzare le tinte, con la promessa di ottenere buoni risultati in breve tempo. Né tantomeno il professionista ha prodotto evidenze a sostegno della veridicità dei messaggi che vantano l'innovatività della formula di composizione del prodotto e citano le conclusioni di studi clinici *in vivo* che sarebbero stati condotti su un campione di 32 persone per il periodo di 90 giorni.

Da ultimo, il professionista non ha fornito alcun chiarimento in ordine al ricorrente riferimento alla scarsità del prodotto ("*a disposizione solo 1000 pezzi al momento*") e all'invito ad iscriversi nella lista di attesa per rientrare nei primi 100 aspiranti acquirenti.

**16.** Pertanto, atteso che il professionista non ha fornito alcuna prova circa i dati riguardanti la vantata efficacia dell'integratore alimentare contro l'invecchiamento precoce dei capelli, l'innovatività della sua formula, nonché la scarsità dei pezzi disponibili per la vendita, i medesimi devono ritenersi inesatte, ai sensi dell'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo.

**17.** Inoltre, i descritti *claim* oggetto del procedimento appaiono ingannevoli, in quanto idonei ad indurre in errore i consumatori circa l'effettiva natura e la reale efficacia del prodotto e ad orientare significativamente le scelte di acquisto degli stessi consumatori, sfruttando la loro accresciuta sensibilità verso le tematiche salutistiche e di cura della persona, con specifico riferimento al problema estetico dell'incanutimento dei capelli.

D'altro canto, i *claim* di scarsità, in assenza di informazioni che ne circoscrivano la portata, appaiono idonei a trasmettere ai consumatori la necessità che il processo decisionale si concluda rapidamente, risultando dunque suscettibili di alterare il processo di acquisto libero e consapevole del consumatore medio in violazione dell'articolo 23, comma 1, lettera g) del Codice del Consumo.

**18.** Nei messaggi, il professionista afferma, altresì, che il prodotto gode dell'approvazione da parte del Ministero della Salute, senza tuttavia fornire alcun documento al riguardo. Del resto, dalla consultazione del Registro degli integratori tenuto presso il Ministero della Salute<sup>13</sup> risulta che il professionista non ha ottemperato all'obbligo di notifica ex articolo 10 Decreto Legislativo 21 maggio 2004, n. 169.

Tale circostanza configura una pratica commerciale ingannevole in violazione dell'articolo 23, comma 1, lettera i), del Codice del Consumo, in quanto idonea a lasciar credere erroneamente ai consumatori che l'integratore in questione sia commercializzato lecitamente, avendo superato i controlli normativamente previsti da parte del Ministero della Salute.

**19.** Alla luce delle suesposte considerazioni, la condotta del professionista integra una violazione degli artt. 20, 21, comma 1 e 23, comma 1, lettera g) e i) del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea ad indurre il consumatore medio all'assunzione di decisioni di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso, sulla base di una ingannevole rappresentazione della realtà in relazione alla natura, alle caratteristiche del prodotto offerto e ai risultati che si possono attendere dal suo utilizzo, nonché alla sua disponibilità, lasciando altresì intendere, contrariamente al vero, che la vendita sia lecita.

#### VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**20.** 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.

---

<sup>13</sup> [[www.salute.gov.it/portale/temi/p2\\_6.jsp?id=3668&area=Alimenti%20particolari%20e%20integratori&menu=registri](http://www.salute.gov.it/portale/temi/p2_6.jsp?id=3668&area=Alimenti%20particolari%20e%20integratori&menu=registri) - ultima edizione aggiornata al 1° aprile 2020.]

**21.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689, 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.

**22.** Nel caso di specie, riguardo alla gravità della violazione, assume particolare rilevanza non soltanto la circostanza che non sia stata dimostrata da parte del professionista l'idoneità del prodotto ad ottenere i risultati vantati - tenendo, altresì, conto che tra le tematiche riguardanti la cura della persona, l'incanutimento è oggetto di ampia attenzione sociale - ma anche che nella comunicazione commerciale si lascia intendere, contrariamente al vero, che il prodotto sia lecitamente venduto, in quanto approvato dal Ministero della salute. Da ultimo, vanno tenute in considerazione, le modeste dimensioni economiche del professionista.

Quanto alla durata della violazione, la stessa risulta limitata in quanto, dagli elementi acquisiti agli atti, emerge che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di ottobre 2019 (secondo le rilevazioni effettuate d'ufficio sul sito all'indirizzo <http://biobeauteshop.com><sup>14</sup>) e risulta cessata a fine febbraio 2020 (cfr. acquisizioni d'ufficio sul medesimo sito)<sup>15</sup>.

Sulla base di tali elementi, pertanto, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Leads Marketing S.r.l.s. nella misura di 25.000 € (venticinquemila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sopra descritta risulta scorretta ai sensi degli artt. degli artt. 20, 21, comma 1, e 23, comma 1, lettere g) e i), del Codice del Consumo, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio mediante modalità comunicazionali ingannevoli in relazione a talune informazioni che vanno considerate rilevanti ai fini dell'assunzione, da parte del consumatore, di una decisione di natura commerciale consapevole

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento posta in essere dalla società Leads Marketing S.r.l.s., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, e 23, comma 1, lettere g) e i), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Leads Marketing S.r.l.s. una sanzione amministrativa pecuniaria di 25.000 € (venticinquemila 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.

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.

---

<sup>14</sup> [Cfr. docc. nn. 2, 6 e 7 del fascicolo istruttorio (acquisizione d'ufficio delle schermate del sito internet <https://biobeauteshop.com> rilevate nelle date dell'8 e del 23 ottobre 2019 e del 6 novembre 2019). ]

<sup>15</sup> [Cfr. doc. n. 10 del fascicolo istruttorio (acquisizione d'ufficio delle schermate del sito internet <https://biobeauteshop.com> rilevate il 13 febbraio 2020 da cui emerge che il professionista fa riferimento alla circostanza che ci siano stock limitati del prodotto e che l'offerta economica vantaggiosa (a 69,99 euro) sta per terminare nel giro di poco tempo) e doc. n. 11 del fascicolo istruttorio (acquisizione d'ufficio delle schermate del sito internet <https://biobeauteshop.com> rilevate il 26 febbraio 2020 da cui emerge che la diffusione di tali affermazioni è cessata).

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

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 T.A.R. 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 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*