

PS12582 - AGRICOLAVIOLA.COM-ILREDELLAFORESTA.COM-MANCATE CONSEGNE

Provvedimento n. 31141

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 26 marzo 2024;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTO il proprio provvedimento del 17 ottobre 2023, n. 30834, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare nei confronti della società Red Fish S.r.l.s., ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 17 ottobre 2023, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, svoltosi in data 6 novembre 2023 presso il punto vendita fisico denominato Doolittle Pet Shop, sito in Firenze;

VISTA la propria delibera del 30 gennaio 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti al fine di valutare la fattispecie oggetto del procedimento e di espletare gli adempimenti procedurali richiesti per la sua conclusione;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. La società Red Fish S.r.l.s., in qualità di Professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo, è attiva nel commercio *online* di cibo per animali e prodotti veterinari, ecc., attraverso i siti "agricolaviola.com" e "ilredellaforesta.com" (di seguito, anche i Siti). Secondo le informazioni acquisite tramite la banca dati Infocamere, la società è iscritta al registro delle imprese dal mese di maggio 2023 e risulta inattiva. Allo stato non risultano bilanci depositati da parte della società.

2. La società Pharmaland S.r.l., in qualità di Professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo, è attiva nel commercio *online* di cibo per animali e prodotti veterinari, ecc., attraverso il sito web *www.temizon.com* (di seguito, anche Temizon). Secondo le informazioni acquisite tramite la banca dati Infocamere, la società risulta costituita nel mese di agosto 2019 e non risultano bilanci depositati da parte della società.

3. Jacopo Capitani, in proprio e in qualità di socio unico e amministratore unico della società Red Fish S.r.l.s., nonché socio della società Pharmalad S.r.l. e – come dallo stesso dichiarato - reale gestore di entrambe le attività riconducibili alle società sopra citate e, per tale ruolo, considerato Professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo.

4. Vanessa Castri, in qualità di amministratore unico e socio di maggioranza della società Pharmaland S.r.l. e, per tale ruolo, considerata nell'atto di estensione del procedimento Professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

5. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dai Professionisti sopra citati, consistenti:

nell'offerta di prodotti in vendita *online* - a prezzi particolarmente convenienti - per il tramite dei siti *www.agricolaviola.com* e *www.ilredellaforesta.com* e *www.temizon.com*, nella mancata consegna dei prodotti (per animali) ordinati e pagati dai consumatori e nell'omesso rimborso di quanto pagato dai consumatori a seguito di reclamo per la mancata consegna o di esercizio del diritto di recesso;

nell'omessa prestazione dei servizi di assistenza post-vendita, atteso che il numero di telefono e l'indirizzo *mail*, apparentemente messi a disposizione della clientela, risultano inattivi o comunque inutili in quanto il loro uso non dà luogo ad alcun riscontro da parte dei Professionisti.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

L'iter del procedimento

6. A partire dal mese di maggio 2023 sono pervenute numerose richieste di intervento da parte di diversi consumatori i quali lamentavano le condotte sopra descritte poste in essere dalle società Red Fish S.r.l.s. attraverso i siti *internet* <https://www.agricolaviola.com/> e <https://ilredellaforesta.com> e, successivamente da Pharmaland S.r.l., attraverso il sito www.temizon.com.

7. In data 6 ottobre 2023, è stato comunicato alla società Red Fish S.r.l.s. (di seguito, anche, Red Fish), l'avvio del procedimento istruttorio PS12582 con riferimento alle pratiche commerciali, poste in essere dalla citata società nei confronti dei consumatori tramite i siti *internet* "[agricolaviola.com](https://www.agricolaviola.com/)" e "ilredellaforesta.com". In tale sede è stata, in particolare, ipotizzata: l'ingannevolezza delle informazioni pubblicate sui siti in relazione alla disponibilità e ai tempi di consegna dei prodotti offerti *online*; la scorrettezza del processo di vendita *online* con riguardo all'immediato addebito di pagamento al momento dell'ordine e alla successiva mancata consegna dei prodotti (in particolare, cibi per animali domestici); l'omessa/inadeguata prestazione del servizio di assistenza post-vendita nonché l'ostacolo ai diritti di recesso e rimborso dei consumatori; il mancato rispetto di alcune previsioni a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza.

8. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, la predetta società è stata invitata, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro cinque giorni dal suo ricevimento, al fine di valutare i presupposti per l'adozione di provvedimenti cautelari. Il Professionista non ha dato seguito a tale invito.

9. Con provvedimento del 17 ottobre 2023, n. 30834, l'Autorità ha deliberato di adottare la misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 3-bis, del Codice del Consumo, nei confronti della società Red Fish S.r.l.s. disponendo che la stessa sospendesse ogni attività diretta alla commercializzazione e alla vendita dei prodotti attraverso i siti "[agricolaviola.com](https://www.agricolaviola.com/)" e "ilredellaforesta.com" effettuata con le modalità contestate nella comunicazione di avvio. In esecuzione della predetta misura cautelare, inoltre, la Guardia di Finanza, in data 7 novembre 2023, ha comunicato di avere inibito l'accesso dei consumatori a detti siti.

10. In data 3 novembre 2023, è stata trasmessa la comunicazione di estensione oggettiva e soggettiva del procedimento nei confronti della società Pharmaland S.r.l. contestando le medesime condotte commerciali contestate nella citata comunicazione di avvio del procedimento e realizzate tramite il sito [temizon.com](http://www.temizon.com). Il citato atto è stato comunicato anche al Sig. Jacopo Capitani in proprio e quale amministratore e socio unico della Società Red Fish S.r.l.s., nonché alla Sig.ra Vanessa Castri, in proprio e in qualità di amministratore unico e socio di maggioranza della Società Pharmaland S.r.l..

11. In data 19 e 20 dicembre 2023, è stata inviata ai Professionisti la convocazione in audizione, fissata per l'11 gennaio 2024. Le predette società e le persone fisiche invitate non si sono presentate in audizione, né hanno inviato alcuna comunicazione in merito.

12. Con comunicazione dell'11 gennaio 2024, è stata disposta l'attribuzione dell'onere della prova, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 5, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

13. I predetti Professionisti (Società e persone fisiche) non hanno dato alcun riscontro nel termine del 22 gennaio 2024 fissato nella comunicazione di attribuzione dell'onere, non assolvendo detto onere istruttorio.

14. In data 24 gennaio 2024 è stata comunicata ai Professionisti la data di conclusione della fase istruttorio, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

Gli elementi acquisiti

15. Nel corso dell'ispezione del 6 novembre 2023, il Sig. Jacopo Capitani ha dichiarato a verbale che "*la signora Vanessa Castri è sua consorte e amministratrice della Società Pharmaland S.r.l., non ha un ruolo attivo nell'attività di gestione della Società Pharmaland in quanto la gestione di tutte le Società è riferibile allo stesso*". Il Sig. Capitani ha inoltre dichiarato che: "*la gestione delle attività di vendita di alimenti per animali, attraverso la costituzione delle diverse Società allo stesso riconducibili, è riferibile alla medesima attività imprenditoriale*"¹.

16. Nel corso dell'attività ispettiva sono stati acquisiti numerosi reclami relativi alle mancate consegne per acquisti effettuati dal sito Temizon e alle risposte fornite dal Professionista che risultano inconferenti e non risolutive.

17. In particolare, sulla base degli elementi fattuali acquisiti² nel corso del procedimento, nonché contenuti nelle richieste di intervento pervenute a partire dal mese di maggio 2023³ - che continuano a pervenire all'Autorità - e nei reclami presenti nei siti di recensione, la società Red Fish S.r.l.s. ed il Sig. Jacopo Capitani avrebbero posto in essere attraverso i siti *internet* "[agricolaviola.com](https://www.agricolaviola.com/)" e "ilredellaforesta.com" condotte commerciali scorrette consistenti: nella pubblicazione di informazioni non corrette sulla disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti, nella mancata

¹ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 6 novembre 2023.]

² [Cfr. docc. da n. 52 a 77 indice fascicolo ispettivo.]

³ [Le segnalazioni e i reclami citati di seguito sono esemplificativi - e non esaustivi - dei profili di scorrettezza delle condotte poste in essere dai Professionisti e qui contestate.]

consegna dei prodotti acquistati sui citati siti, nell'omesso rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a fronte dell'annullamento dell'ordine o del recesso; nella mancata/inadeguata assistenza post-vendita.

18. Le medesime condotte sopra descritte sono risultate poste in essere anche dalla società Pharmaland e dal Sig. Jacopo Capitani tramite il sito *web* Temizon.

19. Nello specifico, le numerose segnalazioni pervenute dal mese di maggio 2023⁴, le esperienze riportate nei reclami presenti nei siti di recensione⁵, acquisite agli atti del fascicolo, evidenziano che i citati Professionisti avrebbero posto in vendita – a prezzi particolarmente convenienti – per il tramite dei Siti *web* sopra individuati, prodotti che poi non avrebbero consegnato, a fronte dei pagamenti effettuati dai consumatori.

20. In tale contesto, inoltre, i Professionisti citati non avrebbero effettuato alcuna prestazione del servizio di assistenza post-vendita. Infatti, come evidenziato da molti segnalanti, il numero di telefono e l'indirizzo *e-mail*, messi a disposizione della clientela, sarebbero risultati inattivi o comunque inutili in quanto il loro uso non avrebbe dato luogo ad alcun contatto o riscontro da parte del Professionista.

21. La sussistenza di tali condotte è attestata dalle numerose e continue doglianze dei consumatori – tutte di analogo tenore – in ordine alla mancata consegna dei prodotti acquistati dai siti "*agricolaviola.com*", "*ilredellaforesta.com*" e "*temizon.com*" e al mancato rimborso di quanto pagato dai consumatori.

22. Molti consumatori lamentano, infatti, di aver effettuato acquisti di cibo per animali dai predetti siti e di non aver mai ricevuto la merce acquistata. I segnalanti lamentano altresì l'impossibilità di contattare il venditore in quanto i recapiti e gli indirizzi *e-mail* riportati sui siti non sono funzionanti e non consentono di ottenere riscontro all'invio di *e-mail*. Altri consumatori lamentano poi che i dati anagrafici e identificativi delle società venditrici sono errati o riportano dati – ad esempio partita iva – riferiti ad altri soggetti giuridici. Ad esempio, il sito *www.temizon.com* - segnalato da alcuni consumatori per le medesime condotte (acquisto di beni pagati e mai consegnati e impossibilità di recuperare i soldi) - riporta in calce l'indicazione Farmaland srl - Via della Cernaia 55, 50129 Firenze (FI) - P.iva IT44385187510 - REA FI-479110 - Cap.Soc. 10.000 € - Pec: farmalandsrl@legalmail.it. In realtà la denominazione sociale della Società è Pharmaland S.r.l., la partita IVA della Società è 06951560488 e il vero indirizzo digitale è "06951560488@impresa.italia.it"⁶

23. Si riporta di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il contenuto di alcune delle segnalazioni di consumatori pervenute, ove tali circostanze di fatto sono compiutamente descritte:

- un consumatore lamenta di aver acquistato il 2 maggio 2023 dal sito *online* *www.agricolaviola.com* un sacco di crocchette da 11kg e di aver pagato tramite Postepay euro 66,00, ma il pacco con il cibo non è mai stato consegnato; inoltre il segnalante lamenta di aver effettuato numerose chiamate al numero telefonico riportato in calce nelle pagine del sito e di aver inviato varie mail di richiesta di tracciamento del pacco, ma di non aver ricevuto nessuna risposta⁷;

- altri consumatori lamentano di aver acquistato *online* cibo per cani mai pervenuto e di aver inviato numerose email, mai riscontrate dalla Società⁸.

- un altro consumatore fa presente che "*Vendono alimenti per cani e gatti, fatto l'acquisto si riceve una mail in cui viene accettato il pagamento e viene inviato un codice di riferimento con il quale dovrebbe avvenire il tracciamento del pacco, il codice non è valido e ogni tentativo di contatto risulta vano, sia via mail (viene respinta) sia telefonicamente (numero telefonico sempre spento)*"⁹;

- un altro consumatore ancora afferma testualmente: "*In data 9/07/23 ho acquistato tramite il sito agricolaviola.com n.2 confezioni di crocchette per cani Forza 10 Active Dermo per un totale di € 96,00. Ad oggi (18 luglio 2023) non ho ancora ricevuto i prodotti, non rispondono a mail o telefonate e se controllo lo stato del mio ordine risulta che hanno solo ricevuto il pagamento*"¹⁰;

- l'Arma dei Carabinieri, stazione di Scoglitti (RG) in data 7 agosto 2023 ha comunicato un esposto querela ricevuto da parte di un consumatore che lamenta di aver acquistato sul sito *agricolaviola.com* del cibo per animali e di non aver mai ricevuto la merce pagata¹¹;

- una segnalazione di una consumatrice riporta testualmente: "*scrivo per segnalare una truffa ai miei danni effettuata dal sito IL RE DELLA FORESTA <https://www.ilredellaforesta.com/>. In data 11 agosto ho inoltrato un ordine pagato con carta di credito per € 131,10. Mi hanno subito risposto che il mio ordine era accettato e che era in fase di*

⁴ [Cfr., a titolo di esempio, segnalazione prot. n. 40480 del 2 maggio 2023.]

⁵ [Dal sito Trustpilot, ad esempio, risultano per "agricolaviola" più di 500 recensioni che per il 91% sono assolutamente negative; per "ilredellaforesta" risultano più di 400 recensioni di cui l'86% assolutamente negative; per "Temizon" risultano più di 600 recensioni di cui l'87% assolutamente negative. Cfr. rilevazione del 22 gennaio 2024.]

⁶ [Cfr. Informazioni trasmesse dalla Guardia di Finanza -Nucleo Antitrust del 19 ottobre 2023 prot. n. 83774.]

⁷ [Cfr. segnalazione prot. n. 41737 del 5 maggio 2023.]

⁸ [Cfr. segnalazioni prot. n. 43282 dell'11 maggio 2023, prot. n. 43866 del 12 maggio 2023, prot. n. 4911 del 30 maggio 2023, prot. n. 67735 dell'11 agosto 2023.]

⁹ [Cfr. segnalazione prot. n. 56601 del 28 giugno 2023.]

¹⁰ [Cfr. segnalazione prot. n. 61537 del 18 luglio 2023.]

¹¹ [Cfr. segnalazione prot. n. 66812 del 7 agosto 2023.]

preparazione poi non ho più ricevuto comunicazioni. Ho provato decine di volte a chiamare telefonicamente il numero presente sul sito ma inizialmente non era raggiungibile e, successivamente, sempre occupato oppure la chiamata cadeva subito senza risposta. Ho anche inviato una mail ma non ho avuto risposta”¹²;

- un consumatore lamenta di aver acquistato *online*, martedì 19/09/2023 dal sito *temizon.com* una confezione di mangime per cani. Venerdì 22/09 inizia a telefonare al numero +39 3505762562 ma nessuno risponde, scrive email e non riceve risposta. Lunedì 25/09 rispondono al telefono: è un uomo con accento toscano, che lo tranquillizza e gli dice che è stato preso in carico da Bartolini, la consegna è prevista per mercoledì 27/09/2023 e che arriverà sicuramente in giornata il tracking della spedizione; al 26/09 nessun tracking e non rispondono tramite alcun canale¹³;

- un altro consumatore segnala che, in data 19/10/2023, ha ordinato dal SITO WEB TEMIZON le crocchette per CANI Monge Bwild Grain Free Anatra con Patate All Breeds Puppy & Junior 12 kg. Il pagamento è stato effettuato tramite carta di credito American Express con regolare ricevuta di pagamento di euro 53,50, l’accredito è risultato intestato alla PHARMALAND SRL. Alla data del 27 ottobre non ha ricevuto nulla, alla e-mail non è stata data alcuna risposta e al n° di telefono +39 3505762562 non risponde nessuno¹⁴;

- un consumatore fa presente di aver acquistato *online* dal sito TEMIZON, una confezione da 5 kg. di croccantini Ocean della Farmina in data 23 ottobre 2023 dal costo di circa 60 euro, la consegna sarebbe stata fatta entro 5 gg. ma alla data del 30/10/2023 non vi è stata nessuna consegna. Inoltre avendo provato a contattare la ditta al num.3505762562 quest’ultimo non è raggiungibile o non responsivo. Analoga segnalazione da parte di un consumatore che lamenta di aver acquistato in data 12/10/2023 presso il negozio online Temizon 2 PACCHI da 12 kg di Monge Light per cani pagando contestualmente l’importo di 84 euro. Alla conferma dell’ordine, gli è stato comunicato che la consegna sarebbe avvenuta entro 5 giorni lavorativi. Tuttavia, nonostante i ripetuti solleciti, alla data del 2 novembre non ha ancora ricevuto la merce e nemmeno alcuna risposta dal servizio clienti¹⁵.

Le memorie della Parte

24. Le società Red Fish S.r.l.s. e Pharmaland S.r.l. ed i Sig.ri Jacopo Capitani e Vanessa Castri non hanno inviato memorie difensive o fornito alcun riscontro in merito alle contestazioni sollevate nelle predette comunicazioni di avvio del procedimento PS12582 e di integrazione oggettiva/sogettiva del procedimento stesso, né risposto alle richieste di informazioni in esse contenute.

L’onere della prova ai sensi dell’articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo e articolo 15 Reg.

25. Tenuto conto del mancato riscontro fornito dai Professionisti alla richiesta di informazioni e documentazione formulata il 6 ottobre 2023 con l’avvio del procedimento, l’11 gennaio 2024 è stata comunicata ai Professionisti l’attribuzione dell’onere della prova a loro carico, ai sensi dell’articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo e dell’articolo 15 del Regolamento.

26. In sede di incombente istruttorio ai Professionisti è stato richiesto di dimostrare:

- numero totale degli ordini ricevuti mensilmente, indicandone il valore complessivo;
- numero degli ordini effettivamente consegnati e relative tempistiche di consegna, specificando eventuali ritardi (giorni di consegna) e mancate consegne;
- numero e motivazione delle richieste di annullamento degli ordini/istanze di recesso da parte dei consumatori, con indicazione dell’esito;
- numero delle richieste di rimborso ricevute e relativo esito, con specifica indicazione del numero dei rimborsi effettivamente corrisposti e della relativa tempistica di esecuzione;
- numero dei reclami ricevuti e descrizione delle modalità di gestione dei reclami e delle istanze di recesso/rimborso.

27. I Professionisti non hanno fornito alcun riscontro all’onere della prova.

28. Pertanto, ai sensi e per gli effetti di cui alla norma dell’articolo 27, comma 15 del Codice del Consumo, l’onere probatorio non risulta assolto dai Professionisti.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

29. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo *internet*, in data 16 febbraio 2024 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

¹² [Cfr. segnalazione prot. n. 69590 del 29 agosto 2023.]

¹³ [Cfr. segnalazione prot. n. 76794 del 26 settembre 2023.]

¹⁴ [Cfr. segnalazione prot. n. 87496 del 22 ottobre 2023.]

¹⁵ [Cfr. segnalazione prot. n. 88124 del 30 ottobre 2023 e prot. n. 89180 del 2 novembre 2023. Segnalazioni di medesimo contenuto sono pervenute in relazione al sito Temizon anche in data 2 gennaio 2024, prot. n. 10230, in data 15 gennaio 2024, prot. n. 12954, e in data 19 gennaio 2024, prot. n. 14332. Cfr. documento n. 37 dell’indice del fascicolo istruttorio.]

30. Con delibera pervenuta in data 12 marzo 2024, tale Autorità ha espresso il parere richiesto, 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.

31. In particolare, la suddetta Autorità, considerato che *"il mezzo di comunicazione ed acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dai Professionisti, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti utilizzati dai Professionisti, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate"* e che *"pertanto, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie Internet sia uno strumento di comunicazione idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità"*.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

32. Il presente provvedimento concerne l'illiceità dei comportamenti posti in essere dalle società Red Fish S.r.l.s. e Pharmaland S.r.l. – nonché dal reale gestore delle attività commerciali svolte dalle stesse, il Sig. Jacopo Capitani, in base alla dichiarazione dallo stesso resa nel verbale redatto in sede di accertamento ispettivo¹⁶. Allo stato, non risultano elementi sufficienti circa un ruolo attivo della Sig.ra Vanessa Castri, socio di maggioranza e legale rappresentate della società Pharmaland S.r.l. anche in considerazione delle dichiarazioni rilasciate dal Sig. Jacopo Capitani in sede ispettiva secondo cui *"la signora Vanessa Castri è sua consorte e amministratrice della Società Pharmaland S.r.l., non ha un ruolo attivo nell'attività di gestione della Società Pharmaland in quanto la gestione di tutte le Società è riferibile allo stesso"*¹⁷.

33. Alla luce di quanto sopra e per il ruolo attivo unicamente del Sig. Jacopo Capitani, destinatari del presente provvedimento sono il Sig. Jacopo Capitani stesso in proprio e in qualità di socio delle due società attraverso le quali si sono realizzate le condotte oggetto del presente provvedimento, nonché le società Red Fish S.r.l.s.¹⁸ e Pharmaland S.r.l., quali soggetti giuridici che hanno operato e realizzato fattivamente le predette condotte e, per tale motivo, responsabili delle condotte stesse poste in essere a danno dei consumatori.

34. Infatti, oltre all'esplicita assunzione di responsabilità - in sede di verbale ispettivo - per tutte le attività commerciali svolte per il tramite delle predette Società Red Fish S.r.l.s. e Pharmaland S.r.l., il Sig. Jacopo Capitani (che svolge attività imprenditoriale per il tramite di varie Società di capitali¹⁹, tra cui le due società Parti del presente procedimento) può considerarsi anch'egli responsabile, quale imprenditore, per gli illeciti materialmente realizzati da Red Fish S.r.l.s. e Pharmaland S.r.l.

35. Sulla base di quanto sopra, può essere affermata una responsabilità in solido ex articolo 6, comma 3, della legge 689/1981 del Sig. Jacopo Capitani, in proprio e quale socio ed effettivo titolare di entrambe le Società, il quale ha operato tramite le stesse - di cui aveva di diritto o di fatto la proprietà e/o la responsabilità gestoria - per la commissione delle condotte illecite in esame.

36. Nel merito delle condotte, si osserva che esse, pur essendo state realizzate tramite diversi e articolati comportamenti sviluppati nelle diverse fasi della formazione del rapporto di consumo, integrano una violazione unica delle norme del Codice del Consumo.

37. Infatti, i comportamenti commerciali contestati ai Professionisti, pur interessando le distinte fasi di consumo – in particolare, dopo aver realizzato in maniera ripetuta siti in vendita *online* di prodotti per animali apparentemente completi e funzionanti mettendo in vendita prodotti per animali a prezzi particolarmente convenienti, la mancata consegna dei prodotti acquistati, l'omesso rimborso di quanto pagato dai consumatori, l'omissione dei servizi post-vendita, l'aver indicato nei predetti siti numeri di telefono e indirizzi *mail*, apparentemente messi a disposizione della clientela, ma di fatto inattivi o inutilizzabili - risultano il frutto di una intenzionale strategia unitaria²⁰, avente l'obiettivo di "agganciare" ingannevolmente il consumatore, indurlo ad effettuare l'acquisto e pagare il relativo prezzo, senza poi consegnargli i prodotti e non riconoscendo l'assistenza post-vendita e il rimborso di quanto pagato. Strumentale a tale azione unitaria appare anche l'omessa informativa dei dati identificativi della Società, *rectius* l'indicazione di dati errati riportati sui relativi siti.

38. Si consideri, inoltre, che le condotte - complessivamente considerate nell'ambito del presente procedimento - sembrano essere parte di una strategia unitaria, realizzata dal medesimo soggetto, Sig. Jacopo Capitani, mediante le

¹⁶ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 6 novembre 2023.]

¹⁷ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 6 novembre 2023.]

¹⁸ [In particolare, come dianzi indicato, il Sig. Jacopo Capitani è socio unico ed amministratore unico della Società Red Fish S.r.l.s., nonché socio della Società Pharmaland S.r.l. e - come dallo stesso dichiarato in ispezione - reale gestore di entrambe le attività riconducibili alle due Società; per tale ruolo, il Sig. Jacopo Capitani può essere considerato Professionista, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo. Della Società Pharmaland S.r.l. è formalmente amministratore unico e socio di maggioranza la sig.ra Vanessa Castri, coniuge del sig. Jacopo Capitani il quale tuttavia risulta aver gestito anche questa società.]

¹⁹ [Cfr. informazioni trasmesse dalla Guardia di Finanza – Nucleo Antitrust del 19 giugno 2023, prot. n. 54195.]

²⁰ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 6 novembre 2023 nel quale il sig. Jacopo Capitani ha dichiarato che: "la gestione delle attività di vendita di alimenti per animali, attraverso la costituzione delle diverse Società allo stesso riconducibili, è riferibile alla medesima attività imprenditoriale".]

due società Red Fish e Pharmaland e i predetti siti *web*. In particolare, le predette condotte sono state poste in essere tramite il sito *agricolaviola.com* e poi tramite il sito *ilredellaforesta.com*; nel momento in cui le segnalazioni dei consumatori sono diventate numerose, anche sui siti di recensione, le medesime condotte sono state sostanzialmente "dirottate", a partire circa dal mese di settembre 2023, su un nuovo sito *web*, *temizon.com*.

39. Dalle risultanze istruttorie è emerso il ruolo centrale svolto, nell'ambito della predetta strategia, del Sig. Jacopo Capitani.

Il contesto in cui si collocano le condotte accertate

40. L'istruttoria svolta riguarda il settore dell'*e-commerce*, comparto in forte crescita e caratterizzato dalla presenza di numerosi operatori, nel quale la spersonalizzazione del rapporto d'acquisto indebolisce il consumatore/acquirente e lo pone in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista. Ne discende, dunque, la necessità di assicurare maggiormente la correttezza delle relazioni commerciali, l'adempimento delle obbligazioni principali del contratto e la consegna dei beni acquistati corrispondenti a quelli oggetto di promozione e di offerta.

41. Vale sottolineare che in base al Codice del Consumo, a tutela della libertà di scelta del consumatore, quest'ultimo deve disporre contestualmente, fin dal primo contatto, delle informazioni utili ad assumere liberamente una decisione di natura commerciale; ciò tanto più nel settore dell'*e-commerce*, connotato dalla conclusione a distanza di transazioni commerciali, dove assume precipuo rilievo la necessità di assicurare la correttezza delle relazioni di consumo, sin dal momento dell'aggancio dell'utente, attraverso una chiara e completa rappresentazione delle caratteristiche delle offerte che si pubblicizzano e del conseguente vincolo contrattuale, per consentire al consumatore una scelta commerciale consapevole dapprima in ordine all'acquisto e, in seguito, in relazione alla prosecuzione del rapporto contrattuale.

42. Nella fase prodromica alla scelta d'acquisto, occorre, pertanto, che siano fornite informazioni precise ed esaurienti rispetto alle caratteristiche essenziali dei prodotti venduti, alla loro disponibilità, ai relativi tempi di consegna e alle modalità di esecuzione del relativo contratto, al fine di consentire al consumatore la verifica dapprima della convenienza della transazione, e poi del rispetto delle condizioni di offerta prospettate. Nella fase successiva all'acquisto *online*, concernente l'esecuzione della transazione di compravendita a distanza, il professionista è tenuto ad assicurare la dovuta assistenza ai consumatori, fornendo informazioni corrette sullo stato effettivo e sugli sviluppi concreti di un ordine di acquisto, nonché garantendo il pieno esercizio dei loro diritti relativi alla consegna dei prodotti, al recesso/annullamento e al rimborso del corrispettivo versato. E ciò anche perché, se prontamente e adeguatamente informato sull'eventuale impossibilità di evadere l'ordine alle condizioni prospettate, il consumatore possa rivolgersi ad altro operatore concorrente.

43. Il settore del commercio *online* richiede, pertanto, un rigore particolare nella valutazione delle condotte dei professionisti attesa la vulnerabilità dei consumatori e il rischio che facilmente possano essere realizzate condotte lesive a danno di questi ultimi.

44. Come dianzi indicato, le condotte oggetto dell'istruttoria sono risultate essere frutto di una consapevole strategia unitaria posta in essere dal socio di entrambe le società (Red Fish e Pharmaland), Sig. Jacopo Capitani, tramite ciascuna di esse e dei relativi siti *web* ("*agricolaviola.com*", "*ilredellaforesta.com*" e "*temizon.com*") con cui sono stati "agganciati" i consumatori con modalità ingannevoli similari, anche prospettando prezzi di vendita dei prodotti per animali particolarmente convenienti - come segnalato da vari consumatori - al fine di vendere prodotti senza poi consegnarli.

45. Al riguardo, si osserva, infatti, che i predetti siti utilizzano modalità di "aggancio" dei consumatori, sfruttando leve idonee ad ingenerare nei consumatori l'interesse all'acquisto. In particolare, la prospettazione di prezzi particolarmente convenienti è idonea a trarre in inganno i consumatori sulla economicità dell'acquisto, mentre la presenza sul sito di vendita di dati identificativi delle Società - poi rivelatisi falsi, come per la società Pharmaland - è in grado di ingenerare sicurezza circa la serietà e affidabilità dei venditori.

46. Da ultimo, si rammenta che, sotto un profilo giuridico, rileva il consolidato orientamento della giurisprudenza amministrativa in base al quale caratteristica dell'illecito consumeristico è quella di essere di mero "pericolo" con la conseguenza che "è del tutto irrilevante sia l'eventuale esiguità delle segnalazioni sia la natura occasionale o episodica della condotta", rilevando anche "la mera potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal professionista, indipendentemente dal pregiudizio causato in concreto al comportamento dei destinatari, indotti ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso"²¹. Ne deriva, inoltre, che l'effettiva incidenza della pratica commerciale scorretta sui consumatori non costituisce un elemento idoneo a elidere o ridurre i profili "contra legem" della stessa, non essendo richiesta "l'attualità di una lesione agli interessi dei consumatori, quanto, piuttosto, che una pratica sia idonea a produrla. Il bene giuridico tutelato, infatti, è soltanto indirettamente la sfera patrimoniale del consumatore: in via immediata, attraverso la libertà di scelta si vuole salvaguardare il corretto funzionamento del mercato concorrenziale"²².

²¹ [Cfr. sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 8 febbraio 2021, n. 1152.]

²² [Cfr. sentenza del Consiglio di Stato, sez. VI, 12 marzo 2020, n. 1751.]

I profili di ingannevolezza e di aggressività della condotta

47. L'insieme di tali comportamenti, complessivamente considerati, integra una pratica commerciale scorretta unica, connotata da elementi di ingannevolezza e aggressività, ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 nonché 24 e 25 del Codice del Consumo. I comportamenti in esame sono risultati contrari alla diligenza professionale e idonei a ingannare i consumatori circa alcune rilevanti caratteristiche e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, inducendoli, pertanto, ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento immediato di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso; la mancata consegna dei prodotti e gli ostacoli frapposti alle richieste di rimborso hanno, inoltre, invero una pratica aggressiva pregiudizievole per i consumatori.

48. Dalle risultanze istruttorie è, infatti, emerso che le società Red Fish e Pharmaland, nonché il Sig. Jacopo Capitani, nell'ambito delle offerte pubblicate sui rispettivi siti *web* e, dunque, nella fase prodromica alla scelta d'acquisto *online* dei consumatori, hanno fornito informazioni in merito alla disponibilità dei prodotti commercializzati che, nella realtà, si sono rivelate non attendibili e, dunque, decettive, nella misura in cui prospettavano la possibilità di acquistare *online*, a prezzi particolarmente convenienti, prodotti per animali in realtà non disponibili o che comunque poi non venivano consegnati.

49. Una corretta e puntuale informazione sull'effettiva disponibilità dei prodotti risulta essenziale ai fini di una decisione d'acquisto pienamente consapevole, in grado di garantire ai consumatori un'autentica libertà di scelta, consentendo loro di ponderare adeguatamente l'opportunità di acquistare prodotti di cui le Società non avevano, o non erano certe di avere, la disponibilità materiale o, al contrario, di rivolgersi ad altro professionista.

50. In realtà, le informazioni fornite da Red Fish e Pharmaland, nonché dal Sig. Jacopo Capitani, loro tramite, sulla disponibilità dei prodotti venduti *online* si sono rivelate non corrette, come dimostrato dalle risultanze istruttorie relative alle numerose segnalazioni che attestano la costante mancata consegna dei prodotti, anche dopo molti mesi dall'acquisto *online* e dal contestuale pagamento; in ragione di tale inadempimento, diversi consumatori sono infatti stati indotti e/o costretti a chiedere il recesso/annullamento dell'ordine e il conseguente rimborso dell'importo versato al momento dell'ordine *online*. Rimborso rimasto, peraltro, inevaso come dimostra altresì il mancato invio da parte dei Professionisti - richiesto in sede di attribuzione dell'onere della prova - di documentazione che attestasse l'avvenuto rimborso ai consumatori di quanto pagato per l'acquisto dei prodotti mai consegnati.

Il processo di vendita online

51. Dalla documentazione agli atti del procedimento è emersa l'adozione da parte delle Società di modalità scorrette di gestione del processo di vendita *online*, con specifico riguardo - oltre all'aver realizzato in maniera ripetuta siti di vendita *online* di prodotti per animali apparentemente completi e funzionanti - alla prospettazione di prezzi particolarmente convenienti. Si tratta di un elemento di "aggancio" importante considerato che il prezzo è uno degli aspetti che incidono sulla decisione di acquisto del consumatore. A seguito di tale decisione di acquisto, l'immediato addebito del corrispettivo dei prodotti acquistati dai consumatori, al momento dell'ordine *online*, pur essendo i Professionisti consapevoli della problematica concernente le mancate consegne degli stessi, integra una condotta particolarmente grave, in evidente violazione dei principi generali di correttezza e di buona fede nel settore dell'e-commerce.

52. La condotta trova pieno riscontro nelle numerose segnalazioni dei consumatori che hanno lamentato la mancata consegna dei prodotti pagati anticipatamente e l'omesso rimborso del corrispettivo pagato anche a fronte di reclami e richieste di rimborso inviate ai Professionisti.

53. In conclusione, l'ingannevolezza delle informazioni fornite dai siti *web* in esame, nel delicato momento dell'aggancio pubblicitario, in merito ai prezzi particolarmente convenienti, alla disponibilità dei prodotti offerti *online*, risulta senz'altro idonea a falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori e influenzarne le loro decisioni di natura commerciale, inducendoli ad acquistare i prodotti venduti *online* dai Professionisti.

54. Ciò che emerge dall'istruttoria è che i Professionisti hanno offerto in vendita prodotti, addebitando immediatamente il relativo prezzo, senza poi consegnarli. Tale *modus operandi* assume connotati di particolare gravità ove si consideri che, in tal modo, viene sottratta ai consumatori la disponibilità di risorse economiche, per un periodo di tempo indefinito, che avrebbero potuto consentire, tra l'altro, l'acquisto del prodotto presso altro fornitore. I Professionisti si assicurano, dunque, immediatamente l'incasso del pagamento, con grave pregiudizio dei consumatori che non ricevono la consegna dei prodotti, per di più ostacolando l'esercizio dei loro diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere il contratto, di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro operatore commerciale.

55. Le condotte dianzi descritte risultano dunque scorrette ed ingannevoli, ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto idonee ad incidere sensibilmente, mediante la prospettazione di informazioni non veritiere, sulla libertà di scelta dei consumatori in relazione ai prodotti offerti *online*, inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che altrimenti non avrebbero preso, dal momento che comportano il prelievo immediato dell'importo, al momento dell'ordine *online*, per poi dare luogo alla mancata consegna *tout court* del bene acquistato.

La fase successiva all'acquisto

56. Con riferimento alla fase successiva all'acquisto, i Professionisti hanno realizzato una serie di condotte che si sostanziano nella mancata consegna dei prodotti venduti *online*, nell'omissione di informazioni relative allo stato di spedizione degli ordini, nell'omessa o inadeguata fornitura del servizio di assistenza *post-vendita* e nell'ostacolo

all'esercizio dei diritti di recesso e/o rimborso dei consumatori. Tali comportamenti, complessivamente considerati, costituiscono una pratica commerciale scorretta, posta in essere in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione ai prodotti venduti, nonché ad ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti, il diritto di risolvere un contratto e ottenere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, oppure di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro professionista, nonché il diritto di ricevere il rimborso di quanto pagato con un'adeguata assistenza *post-vendita*.

57. Le risultanze istruttorie danno conto di numerose omesse consegne dei prodotti ordinati e pagati dai consumatori, anche a distanza di mesi dal relativo ordine *online*. In tale contesto, le segnalazioni dei consumatori attestano un atteggiamento dilatorio e ostruzionistico dei Professionisti che, a fronte delle richieste di informazioni dei clienti circa lo stato di spedizione dell'ordine e i vari solleciti omettevano del tutto di rispondere e si rendevano irraggiungibili.

58. Le risultanze ispettive ed in particolare i reclami acquisiti attestano poi la consapevolezza dei Professionisti in ordine alle mancate consegne dei prodotti venduti sui predetti siti e alla conseguente situazione di disagio dei consumatori che, dopo aver effettuato l'acquisto, chiedono notizie sui tempi di consegna o lamentano la mancata consegna dei prodotti²³.

59. Il mancato adempimento della prestazione principale, relativa alla consegna del prodotto venduto *online*, risulta connotato da profili di aggressività, nella misura in cui i consumatori, nonostante l'avvenuto pagamento del prezzo, sono privati della disponibilità dei beni acquistati *online* o della possibilità di fruirne in tempi congrui, subendo in tal modo un indebito condizionamento suscettibile anche di impedire loro di acquistare i medesimi prodotti presso altri operatori concorrenti, ovvero di impiegare per altri scopi le somme corrisposte a titolo di corrispettivo e incassate dai Professionisti.

60. Sulla base della documentazione acquisita agli atti, risulta confermata anche la condotta scorretta consistente nell'ostacolo all'esercizio del diritto di recesso e di rimborso da parte dei consumatori a seguito della mancata consegna dei prodotti acquistati *online*. A tale proposito, assumono rilievo la riscontrata impossibilità di contattare le società venditrici. A tal proposito, assumono rilievo anche le indicazioni sui citati siti di vendita *online* di indirizzi falsi e/o di recapiti telefonici e di posta elettronica di fatto non funzionanti. È, infatti, risultato come i riferimenti telefonici e gli indirizzi *email* presenti sui Siti fossero inutilizzabili, dal momento che nessun operatore rispondeva alle chiamate o alle *email* dei clienti, costringendo i consumatori a svariati quanto vani tentativi di comunicazione. Significativo risulta, al riguardo, il sito www.temizon.com che riporta in calce l'indicazione Farmaland srl - Via della Cernaia 55, 50129 Firenze (FI) - P.iva IT44385187510 - REA FI-479110 - Cap.Soc. 10.000 € - Pec: farmalandsrl@legalmail.it mentre, in realtà, la denominazione sociale della società è Pharmaland S.r.l., la partita IVA della società è 06951560488 e il vero indirizzo digitale è "06951560488@impresa.italia.it".

61. La mancata o inadeguata prestazione dei servizi di assistenza *post-vendita* da parte delle Società, così come sopra descritti, configura dunque una condotta aggressiva, in quanto suscettibile di condizionare indebitamente il comportamento dei consumatori nella misura in cui appare complessivamente finalizzata a porre in essere una serie di ostacoli di carattere non contrattuale rispetto alla possibilità per questi ultimi di esercitare i propri diritti.

62. L'insieme dei suddetti comportamenti relativi al momento di esecuzione del contratto di acquisto e di assistenza dei consumatori integra dunque una violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto suscettibili di condizionare indebitamente il comportamento dei consumatori, che si trovano in una posizione di marcata debolezza, in ragione anche delle asimmetrie informative che caratterizzano lo strumento utilizzato per la conclusione del contratto di acquisto da remoto. I consumatori hanno conseguentemente risentito di notevoli disagi sia dalla mancata consegna dei prodotti, sia dall'omesso rimborso del prezzo di acquisto corrisposto al momento dell'ordine, senza riuscire ad ottenere dai Professionisti i dovuti servizi di assistenza *post-vendita*.

63. Ai fini della prova della sussistenza della condotta complessiva sopra descritta rileva, altresì, il mancato assolvimento dell'incombente istruttorio dell'onere della prova, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo, da parte dei Professionisti, i quali non hanno inviato alcun riscontro alla comunicazione di attribuzione dell'onere.

64. Sotto un ulteriore profilo, i Professionisti hanno violato gli obblighi informativi precontrattuali, previsti in caso di conclusione di contratti a distanza dall'articolo 49, comma 1, lett. b), c) e d) del Codice del Consumo, con particolare riguardo all'omissione dei recapiti e dei sistemi di contatto per poter presentare reclamo. Al riguardo, evidentemente, per assolvere a tale obbligo non è sufficiente che nel sito siano presenti indirizzi e recapiti telefonici; è necessario che tali recapiti siano reali, effettivi e funzionanti per consentire al consumatore di presentare efficacemente un reclamo e risolvere facilmente disagi o disservizi.

65. Inoltre, nell'ambito dei contratti a distanza, all'articolo 61 del Codice del Consumo, è disposto anche un preciso termine - 30 giorni - entro il quale tale consegna deve avvenire. I Professionisti hanno evidentemente violato tale obbligo, stante il mancato rispetto del termine stabilito *ex lege*, non consegnando i prodotti acquistati e pagati dai consumatori.

²³ [Cfr. anche documento n. 37 dell'indice del fascicolo istruttorio.]

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

66. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo - così come recentemente modificato dall'articolo 1, comma 7, del Decreto Legislativo 7 marzo n. 26 - con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione ed anche delle condizioni economiche e patrimoniali del professionista.

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

Quantificazione della sanzione per Red Fish S.r.l.s. e Jacopo Capitani

68. Riguardo alla violazione posta in essere da Red Fish S.r.l.s. e dal Sig. Jacopo Capitani, tramite i siti <https://www.agricolaviola.com/> e <https://ilredellaforesta.com>, nel valutarne la gravità si tiene conto dei seguenti elementi: *i)* la specificità del settore dell'e-commerce, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online*; *ii)* il mezzo impiegato per veicolare le offerte commerciali, ossia i due siti *internet* dei Professionisti, strumento suscettibile di raggiungere rapidamente un elevato numero di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale; *iii)* l'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori (specie in caso di acquisti *online* di una pluralità di prodotti riuniti in un unico ordine), nonché l'aver ingannato ed adottato condotte aggressive in relazione all'acquisto di prodotti per animali domestici (per lo più cibo), sfruttando anche la loro particolare sensibilità per detti animali. Si tiene altresì conto dell'assenza di qualsiasi collaborazione da parte dei Professionisti nel corso dell'attività istruttoria.

69. Ai fini della valutazione in termini di gravità della fattispecie, rilevano altresì la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali afferiscono ad una fase molto delicata del rapporto di consumo, quella del primo contatto pubblicitario in cui si verifica l'effetto di "aggancio" del consumatore. Le condotte sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione delle modalità scorrette e insidiose del complessivo processo di acquisto *online*, atteso l'immediato addebito del pagamento al momento dell'ordine di acquisto e la mancata consegna della merce acquistata. Inoltre, sotto il profilo della gravità, rileva il fatto che la società Red Fish ha posto in essere le citate condotte tramite due siti *internet*: <https://www.agricolaviola.com/> e <https://ilredellaforesta.com>.

70. Rileva poi che le condotte accertate concernono un'importante fase del rapporto di consumo, che si sostanzia nell'esecuzione del contratto di compravendita *online* e nella prestazione del servizio di assistenza post-vendita dei consumatori, e sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione dell'ostacolo all'esercizio dei principali diritti dei consumatori nella decisiva fase successiva all'acquisto a distanza, relativamente alla mancata consegna del bene e al mancato rimborso nei tempi e con le modalità previste dalla disciplina contrattuale e dalla legge. Rileva infine la piena consapevolezza ed anche l'intenzionalità delle condotte illecite da parte di Red Fish e del Sig. Jacopo Capitani.

71. Per quanto riguarda la durata della violazione posta in essere dal Sig. Jacopo Capitani e da Red Fish S.r.l.s., dagli elementi disponibili in atti risulta che è stata posta in essere almeno dal mese di maggio 2023 e che è cessata al mese di novembre 2023 a seguito della sopravvenuta chiusura dei siti *internet* <https://www.agricolaviola.com/> e <https://ilredellaforesta.com>.

72. Sulla base di tali elementi - tenuto conto della necessità di assicurare alla sanzione efficacia deterrente - si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile, in solido, a Jacopo Capitani e Red Fish S.r.l.s. nella misura di 200.000 € (duecento mila euro).

Quantificazione della sanzione per Pharmaland S.r.l. e Jacopo Capitani

73. Riguardo alla violazione posta in essere da Pharmaland S.r.l. e dal Sig. Jacopo Capitani nel valutare la gravità delle violazioni si tiene conto dei seguenti elementi: *i)* la specificità del settore dell'e-commerce, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto ai venditori *online*; *ii)* il mezzo impiegato per veicolare le offerte commerciali, ossia il sito *internet* dei Professionisti, strumento suscettibile di raggiungere rapidamente un elevato numero di consumatori localizzati sull'intero territorio nazionale; *iii)* l'entità complessiva del pregiudizio economico potenzialmente derivante ai consumatori (specie in caso di acquisti *online* di una pluralità di prodotti riuniti in un unico ordine), nonché l'aver ingannato ed adottato condotte aggressive in relazione all'acquisto di prodotti per animali domestici (per lo più cibo), sfruttando anche la loro particolare sensibilità per detti animali. Si tiene, altresì, conto dell'assenza di qualsiasi collaborazione da parte dei Professionisti nel corso dell'attività istruttoria.

74. Ai fini della valutazione in termini di gravità della fattispecie, rilevano altresì la pluralità dei profili di illiceità riscontrati e la specifica tipologia delle infrazioni, le quali afferiscono ad una fase molto delicata del rapporto di consumo, quella del primo contatto pubblicitario in cui si verifica l'effetto di "aggancio" del consumatore sulla base della prospettazione delle caratteristiche dell'offerta commerciale, e sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione delle modalità scorrette e insidiose del complessivo processo di acquisto *online*, atteso l'immediato addebito del pagamento al momento dell'ordine di acquisto e la successiva mancata consegna della merce.

75. Rileva poi che le condotte accertate concernono un'importante fase del rapporto di consumo, che si sostanzia nell'esecuzione del contratto di compravendita *online* e nella prestazione del servizio di assistenza post-vendita dei consumatori, e sono altresì connotate da un significativo grado di offensività in ragione del mancato rispetto e/o dell'ostacolo all'esercizio dei principali diritti dei consumatori nella decisiva fase successiva all'acquisto a distanza, relativamente alla mancata consegna del bene, al mancato rimborso nei tempi e con le modalità previste dalla disciplina contrattuale e dalla legge. Rileva infine la piena consapevolezza ed anche l'intenzionalità delle condotte illecite da parte di Pharmaland e del Sig. Jacopo Capitani.

76. Per quanto riguarda la durata della violazione posta in essere dal Sig. Jacopo Capitani e da Pharmaland S.r.l., dagli elementi disponibili in atti risulta che è stata posta in essere a decorrere dal mese di settembre 2023 e può considerarsi ad oggi cessata, atteso che il sito *temizon.com* risulta irraggiungibile dal mese di marzo 2024²⁴.

77. Sulla base di tali elementi – tenuto conto della necessità di assicurare alla sanzione efficacia deterrente - si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile, in solido, a Pharmaland S.r.l. e Jacopo Capitani nella misura di 100.000 € (centomila euro).

RITENUTO, pertanto, anche alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale posta in essere da Red Fish S.r.l.s., Pharmaland S.r.l. e dal Sig. Jacopo Capitani risulta scorretta e aggressiva ai sensi degli artt. 20, 21, 22 nonché 24 e 25, 49, comma 1, lett. b), c) e d), e 61 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a ingannare i consumatori circa la disponibilità e i tempi di consegna dei prodotti venduti *online*, nonché in grado di limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, attraverso l'immediato addebito sulla loro carta di credito del corrispettivo degli ordini *online*, inducendoli per tale via ad assumere una decisione commerciale per l'acquisto e il pagamento di un prodotto che non avrebbero altrimenti preso. Inoltre la condotta realizzata dai citati Professionisti risulta idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta dei consumatori in relazione al prodotto, nonché ad ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori, compresi il diritto di ottenere la consegna del bene nei tempi previsti e di ricevere informazioni sullo stato della spedizione dei prodotti, il diritto di ottenere un'adeguata assistenza post-vendita, di risolvere il contratto di acquisto e riscuotere il rimborso secondo i tempi e le modalità previste dalla disciplina contrattuale e in conformità alle previsioni della legge, oppure il diritto di cambiare prodotto o rivolgersi ad altro professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale posta in essere dalla società Red Fish S.r.l.s. e dal Sig. Jacopo Capitani, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta e aggressiva, ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 49, comma 1, lett. b), c) e d), e 61 del Codice del Consumo e ne vieta la reiterazione;

b) che la pratica commerciale, posta in essere dalla società Pharmaland S.r.l. e dal Sig. Jacopo Capitani, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta e aggressiva, ai sensi degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25, 49, comma 1, lett. b), c) e d), e 61 del Codice del Consumo e ne vieta la reiterazione;

c) di irrogare, in solido, alla società Red Fish S.r.l.s. e al Sig. Jacopo Capitani, per la violazione di cui al punto a) una sanzione amministrativa pecuniaria di 200.000 € (duecentomila euro);

d) di irrogare, in solido, alla società Pharmaland S.r.l. e al Sig. Jacopo Capitani, per la violazione di cui al punto b) una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate 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*.

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.

²⁴ [Cfr. segnalazione prot. n. 28273 del 6 marzo 2024.]

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

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 10.000.000 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
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli