

PS11752 - VOVA-VENDITA ON LINE PRODOTTI EMERGENZA SANITARIA

Provvedimento n. 28481

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 1° dicembre 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” 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 il proprio Provvedimento n. 28247 del 20 maggio 2020, con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo nei confronti della società ZC (FR) Limited;

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

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. ZC (FR) Limited, in qualità di professionista, ai sensi del Codice del Consumo, risulta essere titolare della piattaforma globale denominata VOVA, che collega i clienti ai negozi *online* disponibili in tutto il mondo¹.

2. ASSOCIAZIONE CODICI ONLUS - Centro per i Diritti del Cittadino –associazione rappresentativa a livello nazionale degli interessi e dei diritti degli utenti e dei consumatori, iscritta nel registro di cui all'art. 137 del Codice del Consumo, in qualità di partecipante al procedimento.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne taluni comportamenti posti in essere dalla società ZC (FR) Limited (di seguito, ZC, “Professionista” o “Società” o “VOVA”) nell'ambito delle attività di promozione e vendita di prodotti connessi alla propagazione del Virus SARS-CoV-2 (*Coronavirus*, Covid-19), svolte da venditori terzi sulla piattaforma *web vova.com/it* (in seguito, anche solo “Sito” o “piattaforma”), consistenti in particolare nella pubblicazione di inserzioni per la vendita di mascherine filtranti e *kit test* per l'autodiagnosi, connotate da *claim* relativi all'asserita capacità di prevenzione rispetto al contagio da Covid-19 o di rilevazione del *virus* nel sangue umano, nonché da prezzi elevati (condotta A).

¹ Cfr. <https://www.vova.com/it/faqs.html>.

4. Costituiscono oggetto del procedimento anche le condotte relative al mancato rispetto, nella piattaforma *web*, della disciplina in tema di informazioni precontrattuali per il consumatore e diritto di recesso nei contratti a distanza. In particolare, non risultano individuati in maniera chiara e comprensibile l'identità del professionista, l'indirizzo geografico dove è stabilito e il suo recapito telefonico; inoltre, sia nel corso del processo di acquisto *on line*, che nella sezione "*Termini e condizioni*" del Sito, risulta omessa l'informativa precontrattuale in ordine alla garanzia legale di conformità ed al diritto di recesso, non consentendo al consumatore di individuare ed esercitare agevolmente i propri diritti contrattuali (condotta B).

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

5. Nel mese di aprile 2020, nell'ambito dell'attività di monitoraggio intrapresa dall'Autorità nel settore della vendita *online* di prodotti legati al *coronavirus*, nel delicato momento di massima diffusione della pandemia da Covid-19, è stata verificata l'operatività di VOVA e sono state acquisite alcune rilevazioni dalle pagine *web* della piattaforma, contenenti offerte commerciali volte alla promozione e vendita di mascherine e di *test kit* per l'autodiagnosi, caratterizzate da vantii di efficacia in termini di protezione o capacità diagnostica nonché da prezzi elevati dei prodotti².

6. In relazione alle condotte sopra descritte, sulla base della citata documentazione acquisita d'ufficio agli atti, in data 27 aprile 2020 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11752³, per possibile violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), e comma 3, 23, comma 1, lettera s), 25, comma 1, lettera c), nonché 49, comma 1, lettere b), c), h) e n), 52 e 54, del Codice del Consumo.

7. In tale sede veniva, in particolare, ipotizzata l'ingannevolezza delle comunicazioni commerciali diffuse sulla piattaforma *web vova.com/it* per promuovere la vendita di mascherine filtranti e *kit test* per l'auto-diagnosi del *coronavirus*, in quanto idonee a ingannare i consumatori sull'efficacia dei suddetti prodotti in termini di protezione e/o contrasto nei confronti del Covid-19 o circa la capacità di auto-diagnosticare la presenza del *virus* attraverso *test kit* a domicilio (non autorizzati), potendo anche porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori. È stata inoltre ipotizzata l'aggressività delle modalità di promozione e commercializzazione dei descritti prodotti, in quanto suscettibili di sfruttare indebitamente la situazione di grave emergenza sanitaria in corso per indurre i consumatori all'acquisto delle mascherine e dei *test kit* reclamizzati, peraltro a prezzi apparentemente incrementati.

8. Con riferimento alle condotte sopra descritte, assume rilievo la responsabilità gravante su VOVA che, nella sua qualità di titolare della piattaforma di *marketplace*, è responsabile delle vendite effettuate sulla propria piattaforma ed è pertanto tenuto, anche sulla base dello *standard* di diligenza professionale di cui all'art. 20 del Codice del Consumo, ad adottare misure volte ad impedire e prevenire l'utilizzazione di *claim* e diciture capaci di falsare in modo considerevole la libertà di scelta dei consumatori circa l'acquisto di prodotti presentati o comunemente indicati quali idonei a limitare la diffusione del *coronavirus* o diagnosticarne il contagio.

² Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 23 aprile 2020, doc. n. 1 di cui all'indice del fascicolo.

³ Cfr. doc. n. 3, di cui all'indice del fascicolo.

9. In aggiunta ai profili di scorrettezza sopra illustrati, è stata ipotizzata la violazione, da parte di VOVA, di alcuni obblighi di informazione nei contratti a distanza dal momento che, nella piattaforma *web*, non sono fornite in maniera chiara e comprensibile le informazioni relative all'identità dei venditori dei prodotti reclamizzati *online*, all'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni venduti ed al diritto di recesso così come previsto dal Codice del Consumo.

10. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio, VOVA è stata invitata, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie e documenti utili alla valutazione dei presupposti per l'eventuale sospensione provvisoria delle condotte. Al contempo, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle condotte contestate, è stato chiesto al Professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione circa la gestione della piattaforma *on line vova.com/it*, le offerte di vendita di prodotti contenenti riferimenti al *coronavirus/Covid-19* o prezzi speculativi della pandemia, gli interventi effettuati per eliminare dette offerte nonché le procedure di verifica della regolarità dell'immissione in commercio dei *test-kit* per la diagnosi del *coronavirus*.

11. Con comunicazione pervenuta in data 6 maggio 2020, l'associazione di consumatori Codici Onlus ha presentato istanza di partecipazione al procedimento istruttorio⁴, successivamente accolta e comunicata alle Parti in data 13 maggio 2020⁵.

12. In data 19, 22 maggio e 26 novembre 2020, sono state acquisite agli atti del fascicolo istruttorio PS11752 ulteriori pagine *web* tratte dal sito *internet www.vova.com/it*⁶.

13. Considerato che VOVA non ha prodotto alcuna memoria difensiva con riferimento al procedimento cautelare e che le rilevazioni effettuate sul Sito nel mese di maggio 2020⁷ confermavano la persistenza delle condotte oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento, l'Autorità, con provvedimento cautelare del 20 maggio 2020, n. 28247, ha deliberato, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che VOVA sospendesse sul proprio sito *www.vova.com/it*: a) ogni messaggio pubblicitario che, in relazione alla commercializzazione e vendita di dispositivi medici, in particolare le maschere filtranti, contenesse qualsiasi riferimento alla caratteristica di protezione e/o di contrasto nei confronti del *coronavirus/Covid-19*; b) la promozione e vendita dei presunti *test kit* per la autodiagnosi del *coronavirus*, le cui specifiche facessero espresso riferimento alla possibilità di rilevare rapidamente il *virus*.

14. Il provvedimento cautelare è stato comunicato alle Parti in data 27 maggio (ZC) e 3 giugno 2020 (Codici)⁸.

15. In data 12 giugno e 27 luglio 2020 sono pervenute comunicazioni da parte di VOVA concernenti informazioni relative alle modalità di vendita dei prodotti oggetto del procedimento⁹.

⁴ Cfr. doc. n. 4, di cui all'indice del fascicolo.

⁵ Cfr. docc. nn. 7 e 8, di cui all'indice del fascicolo.

⁶ Cfr. docc. nn. 10, 11 e 34, di cui all'indice del fascicolo.

⁷ Cfr. docc. nn. 10 e 11 di cui all'indice del fascicolo.

⁸ Cfr. doc. nn. 12 e 17, di cui all'indice del fascicolo.

⁹ Cfr. doc. nn. 20 e 24, di cui all'indice del fascicolo.

16. In data 25 giugno 2020 è stata richiesta assistenza, ai sensi dell'art. 5, commi 3 e 4, del D. Lgs. 9 aprile 2003, n. 70 - recante "Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società di informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico" – alla *Competition and Market Authority* inglese, inoltrata via IMI (*Internal Market Information*)¹⁰.

17. In data 8 ottobre 2020 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento¹¹.

18. In data 26 novembre 2020 l'Autorità - ai sensi dell'art. 5, comma 3, lettera b), del citato D. Lgs. n. 70/2003 - ha notificato alla Direzione Generale Mercato Interno della Commissione Europea e all'Autorità inglese (*Competition and Market Authority*) la propria intenzione di adottare provvedimenti inibitori nei confronti della Società, ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo¹².

19. In data 30 novembre 2020 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, richiesto il 3 novembre 2020 ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo¹³.

2) *Le evidenze acquisite*

20. VOVA è una piattaforma di *e-commerce* nella quale sono commercializzate *online* differenti categorie di prodotti e attraverso cui è possibile acquistare oggetti di vario genere da venditori terzi. Secondo quanto riportato nella sezione *Chi Siamo* del Sito, VOVA è un unico centro commerciale *online* che presenta milioni di prodotti ad alta qualità e a basso prezzo.

21. Responsabile della piattaforma www.vova.com/it è la società ZC (FR) Limited (*cfr.* la sezione *Termini e Condizioni* presente nel Sito stesso), che ha sede a Londra (Regno Unito); come unico contatto è fornita l'*e-mail* service@vova.com¹⁴. I *Termini e Condizioni* pubblicati nel sito disciplinano l'utilizzo di VOVA da parte di tutti i visitatori e costituiscono un accordo vincolante tra l'utente della piattaforma e la società ZC (FR) Limited e/o le sue entità affiliate; utilizzando il Sito, l'utente accetta in ogni momento nel corso della fruizione di rispettare i *Termini e condizioni* e qualsiasi aggiunta o modifica¹⁵.

A) *La pratica commerciale relativa alla promozione e vendita dei prodotti connessi al Covid-19*

22. Sulla base di informazioni acquisite d'ufficio agli atti del procedimento nel mese di aprile 2020¹⁶, è stata rilevata la diffusione sulla piattaforma vova.com/it, nel periodo di emergenza sanitaria connessa alla propagazione del Covid-19, di annunci pubblicitari relativi alla vendita di prodotti sanitari e/o parasanitari riportanti *claim* relativi alla loro asserita efficacia in termini

¹⁰ *Cfr.* doc. n. 23 di cui all'indice del fascicolo.

¹¹ *Cfr.* docc. nn. 30 e 31, di cui all'indice del fascicolo.

¹² *Cfr.* doc. n. 35 di cui all'indice del fascicolo.

¹³ *Cfr.* docc. nn. 33 e 37 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁴ *Cfr.* le sezioni del Sito *Chi Siamo* (<https://www.vova.com/it/about-us.html>) e *Termini e condizioni* (<https://www.vova.com/it/terms-and-conditions.html>).

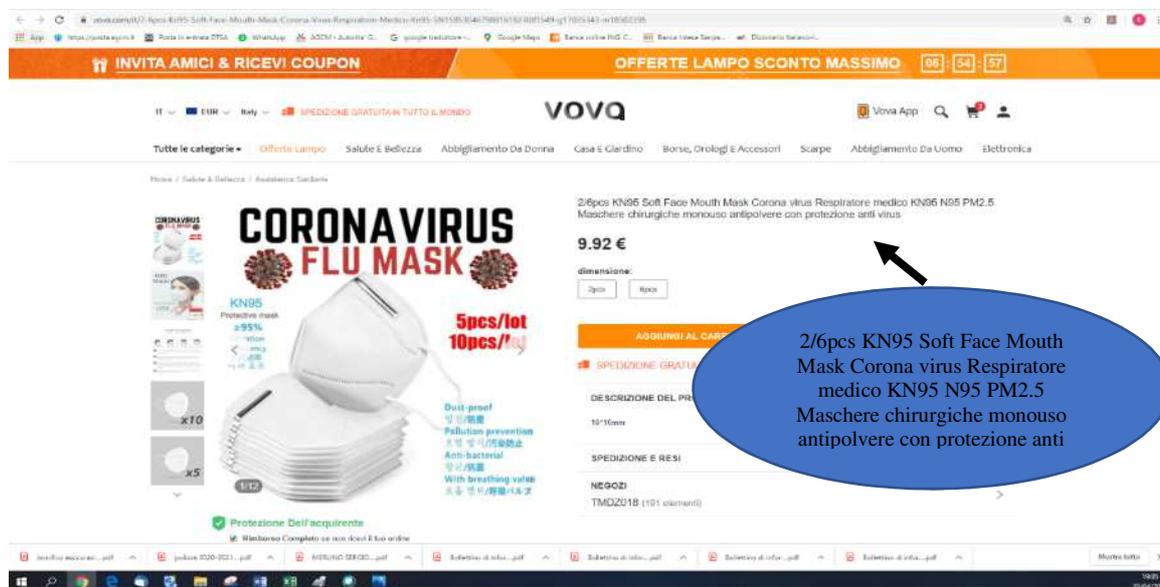
¹⁵ *Cfr.* l'allegato al verbale di acquisizione agli atti del 23 aprile 2020 -denominato "Vova_Termini e Condizioni" -, doc. n. 1 di cui all'indice del fascicolo. La pagina web dei Termini e Condizioni è tutt'oggi disponibile all'indirizzo [web https://www.vova.com/it/terms-and-conditions.html](http://www.vova.com/it/terms-and-conditions.html).

¹⁶ *Cfr.* verbale di acquisizione agli atti del 23 aprile 2020, doc. n. 1 di cui all'indice del fascicolo.

protezione e/o di contrasto nei confronti del virus Covid-19, come nel caso di alcune offerte relative a mascherine filtranti, oppure in termini di rilevazione del *coronavirus* nel sangue umano (*kit test* autodiagnosi), le cui specifiche fanno espresso riferimento alla possibilità di rilevare rapidamente il virus.

23. In particolare, dalle rilevazioni effettuate d'ufficio sul Sito, impostando come parametro di ricerca la parola chiave “*corona virus*” o il sinonimo tecnico “*COVID 19*” o ancora la locuzione “*coronavirus test kit*”, sono emersi alcuni risultati relativi a prodotti sanitari e/o parasanitari, come illustrato nella successiva Immagine n. 1, contenenti alcuni annunci pubblicitari relativi alla promozione e vendita di mascherine e precisamente di un *kit* di 5/10 mascherine KN95, enfaticamente definite “*CORONAVIRUS FLU MASK*” ed esplicitamente presentate come “*Maschere chirurgiche monouso antipolvere con protezione anti virus*”.

Immagine n. 1 — rilevata in data 23 aprile 2020



24. In esito alla medesima rilevazione d'ufficio, sono stati acquisiti ulteriori comunicazioni commerciali relative all'offerta di mascherine filtranti, una delle quali accompagnata dal suggestivo claim “*Virus! Goodbye MASKS*”, che nella scheda di presentazione del prodotto riportavano espressamente l'indicazione “...*Anti Virus Corona Surgical Meshrina Mask*”¹⁷.

25. La tipologia di messaggi sopra descritti, concernenti l'offerta di mascherine filtranti alle quali sono associati vant di efficacia in termini di protezione e/o contrasto rispetto al contagio dal *virus*, era ancora in diffusione sul Sito del Professionista nel mese di maggio 2020, come è possibile rilevare dalla successiva Immagine n. 2¹⁸.

¹⁷ Cfr. doc. n. 1, di cui all'indice del fascicolo.

¹⁸ Cfr. doc. n. 11, di cui all'indice del fascicolo.

Immagine n.2 - rilevata in data 21 maggio 2020



26. Rispetto alle referenze sopra riportate, o comunque per molte di queste, sia nelle immagini che nelle pagine di descrizione delle caratteristiche del prodotto, è assente il marchio CE, o comunque non è indicato che esse siano marchiate CE o che, laddove indicato, abbiano effettivamente ottenuto la prescritta certificazione e seguito la procedura prevista per la loro messa in commercio¹⁹, anche in deroga alle norme comunitarie vigenti²⁰.

¹⁹ Le *mascherine chirurgiche* sono dei dispositivi medici (DM) secondo il D.lgs. n. 46/1997 e, come tali, devono essere certificate con marcatura CE; inoltre, devono essere prodotte nel rispetto della norma tecnica UNI EN 14683:2019, che prevede caratteristiche e metodi di prova, indicando i requisiti di: resistenza a schizzi liquidi; traspirabilità; efficienza di filtrazione batterica; pulizia da microbi. Le mascherine chirurgiche hanno lo scopo di evitare che chi le indossa possa contaminare l'ambiente circostante.

Le *mascherine FFP2 e FFP3* costituiscono dispositivi di protezione individuale (DPI) secondo il D.lgs. n. 475/1992, ora adeguato con D.lgs. 17/2019 al Regolamento UE 425/2016 e, come tali, devono essere dotate di marchio CE, seguito dal nome o numero identificativo dell'organismo che ha verificato il dispositivo e da un simbolo raffigurante il rischio che il DPI è destinato a contenere. Le maschere sono distinte nelle tre categorie FFP1, FFP2 e FFP3 in base all'efficienza filtrante e alla perdita di tenuta e possono essere riutilizzabili (indicate con R).

La norma tecnica di riferimento per la loro produzione è la UNI EN 149:2009 che indica i requisiti minimi ai fini di garantirne le caratteristiche di efficienza, traspirabilità, stabilità della struttura attraverso prove e test tecnici.

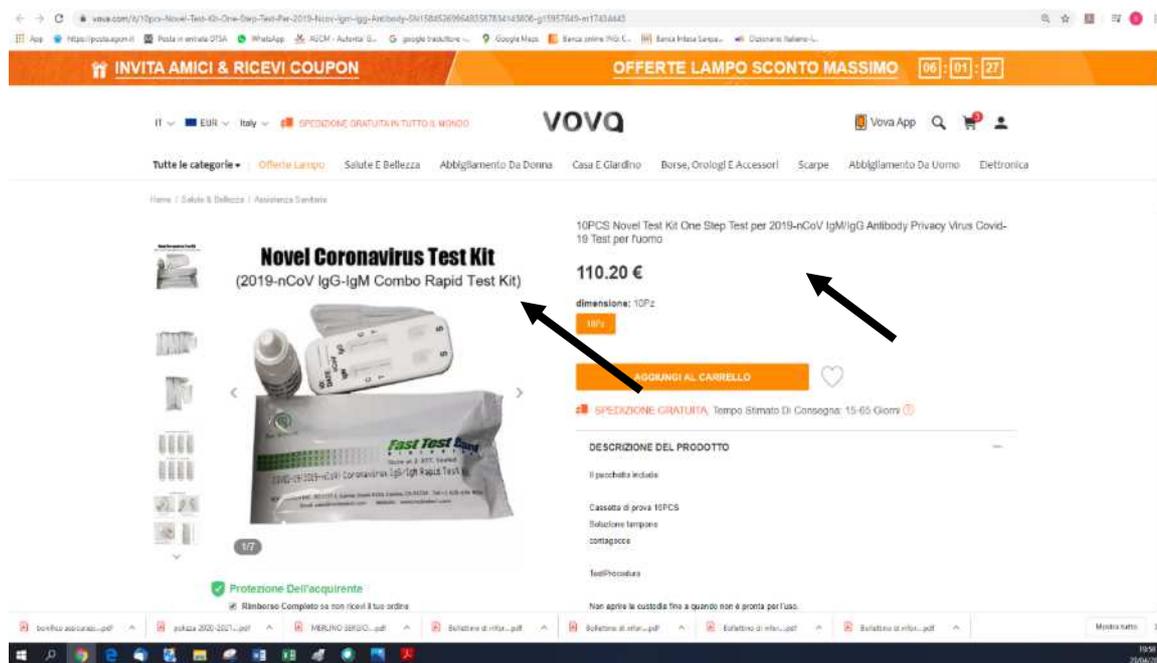
²⁰ Per fronteggiare l'emergenza *Coronavirus*, vista l'ingente richiesta di mascherine, il c.d. *Decreto Cura Italia* (D.L. n. 18/2020, recante "Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19") ha adottato misure straordinarie prevedendo deroghe temporanee alle direttive europee che regolamentano la commercializzazione di Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) o Dispositivi Medici (DM).

Le *mascherine chirurgiche non marchiate CE* sono mascherine ad uso medico (DM), prodotte, importate o messe in commercio in deroga alle norme comunitarie vigenti, quindi prive della marcatura CE, previo parere favorevole dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS). È infatti prevista una procedura semplificata di validazione straordinaria, per cui il soggetto proponente deve inviare all'ISS un'autocertificazione in cui, sotto la propria responsabilità, attesta le caratteristiche tecniche delle mascherine e dichiara che le stesse rispettano tutti i requisiti di sicurezza di cui alla vigente normativa, trasmettendo ogni elemento utile alla validazione delle stesse. L'ISS nel termine di tre giorni si pronuncia sulla rispondenza delle mascherine chirurgiche alle norme vigenti (art. 15, comma 2, Decreto Cura Italia, cit.).

Le *mascherine filtranti non marchiate CE*, sono DPI prodotti, importati o messi in commercio in deroga alle norme comunitarie vigenti, quindi privi della marcatura CE, previo parere favorevole dell'INAIL come stabilito dall'art. 15, comma 3, del D.L. 18/2020. I produttori, gli importatori dei DPI e coloro che li immettono in commercio e intendono avvalersi della deroga prevista, devono pertanto inviare all'INAIL un'autocertificazione nella quale, sotto la propria esclusiva responsabilità, attestano le caratteristiche tecniche dei citati dispositivi e dichiarano che gli stessi rispettano tutti i requisiti di sicurezza di cui alla vigente normativa, trasmettendo entro tre giorni all'INAIL ogni elemento utile alla

27. Per quanto concerne i *test* per l'auto-diagnosi, sono stati rilevati sul Sito del Professionista, nel mese di aprile 2020, annunci pubblicitari relativi a tutta una serie di prodotti denominati *Novel Coronavirus Test Kit*, presentati esplicitamente come “*Test Kit One Step Test per 2019-nCoV IgM/IgG Antibody Privacy Virus Covid-19 Test per l'uomo*” (vedi successiva Immagine n. 3, acquisita in data 23 aprile 2020).

Immagine n. 3 - rilevata in data 23 aprile 2020



28. In analoghe comunicazioni commerciali pubblicate sulla piattaforma VOVÀ, le informazioni fornite accanto all'immagine dei *test kit* ai fini della presentazione del prodotto recavano la locuzione “*Test virus privacy anti-corpo per uso umano*” o l'indicazione “*Repents per rilevazione di virus rapido per la casa personale. Nuovo kit reagente per test di sangue dei reagenti di rilevazione*”²¹.

validazione dei DPI oggetto della stessa. L'INAIL, nel termine di 3 giorni, si pronuncia circa la rispondenza dei dispositivi di protezione individuale alle norme vigenti (art. 15, comma 3, del *Decreto Cura Italia*, cit.).

Ogni altro tipo di *mascherina* reperibile in commercio, diversa da quelle sopra elencate, non è un dispositivo medico né un dispositivo di protezione individuale; può essere prodotta ai sensi dell'art. 16, comma 2, del D.L. 18/2020, sotto la responsabilità del produttore che deve comunque garantire la sicurezza del prodotto (a titolo meramente esemplificativo: che i materiali utilizzati non sono noti per causare irritazione o qualsiasi altro effetto nocivo per la salute, non sono altamente infiammabili, ecc.). Per queste mascherine non è prevista alcuna valutazione dell'Istituto Superiore di Sanità e dell'INAIL. Le mascherine in questione non possono essere utilizzate in ambiente ospedaliero o assistenziale in quanto non hanno i requisiti tecnici dei dispositivi medici e dei dispositivi di protezione individuale. Chi la indossa deve comunque rispettare le norme precauzionali sul distanziamento sociale e le altre introdotte per fronteggiare l'emergenza Covid-19.

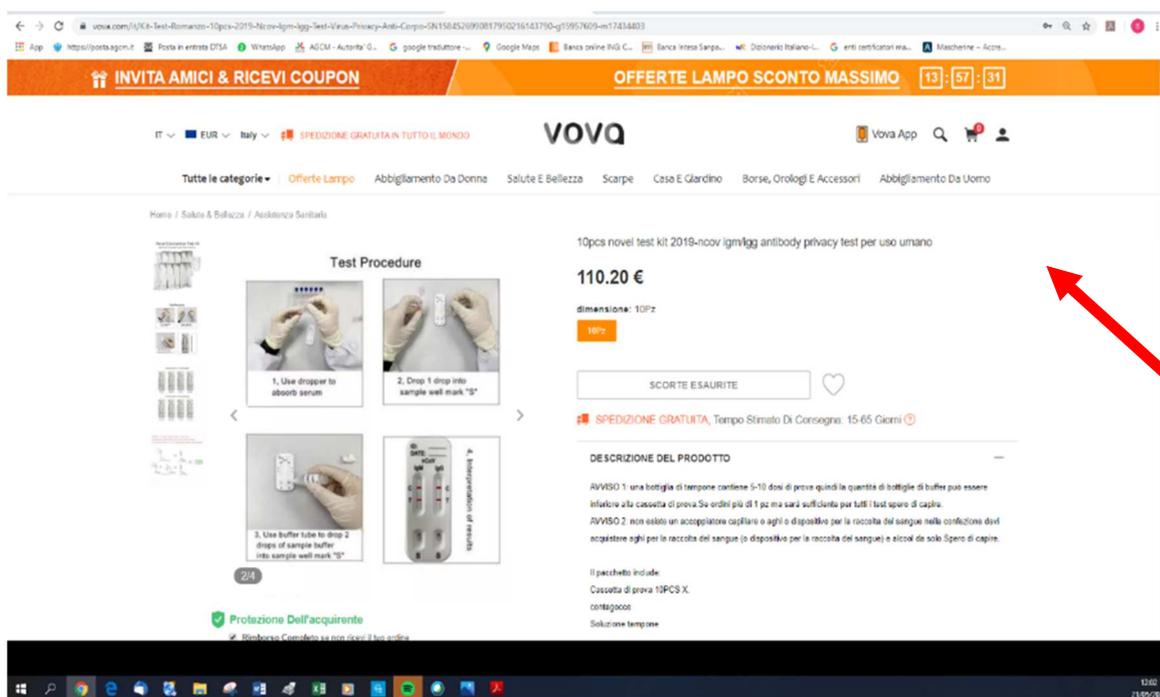
Cfr.

<http://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/dettaglioNotizieNuovoCoronavirus.jsp?lingua=italiano&menu=notizie&p=dalministero&id=4361>.

²¹ Cfr. doc. n. 1, di cui all'indice del fascicolo.

29. La pubblicazione di messaggi simili a quelli sopra descritti, riportanti *claim* relativi alla pretesa capacità dei prodotti offerti in vendita di rilevare la presenza del *virus* nel sangue e alla loro idoneità all'uso domiciliare, è stata riscontrata anche nel mese di maggio 2020, come è possibile rilevare dalla successiva Immagine n. 4²².

Immagine n. 4 - rilevata in data 21 maggio 2020



30. Nelle pagine *web* oggetto di rilevazione, accanto all'immagine pubblicitaria che ritrae il tipo di *test kit* offerto in vendita, è presente anche una descrizione del prodotto; scorrendo in fondo a dette pagine, in modo non immediatamente accessibile, sono fornite, tra l'altro, le seguenti indicazioni: "*Questo prodotto può essere utilizzato solo per rilevare gli anticorpi IgG e IgM del romanzo* [*of the novel*] nel testo della pagina in inglese n.d.r.] *nel sangue umano, nel siero o nel plasma. Non può essere utilizzato con altri fluidi del corpo o secrezioni. Questo prodotto è solo per test qualitativi e il contenuto specifico di ciascun indicatore deve essere misurato utilizzando altri metodi quantitativi. I risultati negativi possono essere causati da basse concentrazioni del nuovo IgG/IgM antibody nel campione e quindi non possono escludere completamente la possibilità di infezione. I risultati di questo test sono solo per riferimento clinico e non devono essere l'unica base per la diagnosi. I risultati devono essere utilizzati in combinazione con osservazioni clinica e altri metodi di test. I risultati del test possono essere influenzati dalla temperatura e dall'umidità*"²³.

²² Cfr. doc. n. 11, di cui all'indice del fascicolo.

²³ Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 23 aprile 2020, doc. n. 1 di cui all'indice del fascicolo.

31. A fronte delle indicazioni contenute nei messaggi pubblicitari sopra descritti circa l'efficacia di tale tipologia di *test* diagnostici, occorre richiamare quanto precisato dal Comitato Tecnico Scientifico del Ministero della Salute, in un comunicato del 19 marzo 2020, 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”*. Al momento del comunicato, circa duecento modelli di *test* erano ancora in fase di *screening* da parte dell'Organizzazione Mondiale della Sanità e si raccomandava cautela alle Regioni nell'acquisto e nell'uso di tali prodotti, destinati all'utilizzo da parte degli operatori sanitari²⁴.

32. Analoga avvertenza è stata ribadita dal segretario nazionale di Federfarma in un comunicato del 20 marzo 2020 rivolto alle farmacie associate, secondo cui *“L'unico mezzo certo per accertare la positività al Coronavirus è il tampone rino-faringeo. Non ci possono essere altri metodi, tanto meno fai da te o fatti in casa che possano essere sicuri nella diagnosi del Covid-19”*²⁵.

33. Anche per questa tipologia di referenza, nelle pagine di descrizione delle caratteristiche del prodotto, non risulta la regolare registrazione per la loro immissione in commercio, in base a quanto previsto dall'art. 10, commi 2 e 3, del D.lgs. 332/2000, né gli studi a fondamento dei vantii riportati sul Sito circa le possibilità di impiego domestico e gli effetti derivanti dall'uso dei test rapidi per il Covid-19²⁶.

²⁴ Il comunicato, disponibile sul sito dell'associazione di categoria Federfarma, al link https://www.federfarma.it/getattachment/Edicola/Filodiretto/Filodiretto/marzo2020/2179/CTS_3_19_03_TEST.pdf.aspx, è del seguente tenore: *“Il CTS ritiene doveroso ribadire che, a oggi, l'approccio diagnostico standard rimane quello basato sulla ricerca dell'RNA nel tampone rino-faringeo. Inoltre, si conferma 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”. Lo rende noto il Comitato Tecnico – Scientifico in una nota stampa. “L'Organizzazione Mondiale della Sanità sta attualmente valutando circa 200 nuovi test rapidi basati su differenti approcci e che sono stati portati alla sua attenzione; i risultati relativi a quest'attività screening saranno disponibili nelle prossime settimane. Nel suggerire cautela nell'impiego di test non validati, il CTS è disponibile a fornire opinioni e suggerimenti alle Regioni che lo dovessero richiedere”*.

²⁵ Cfr. <https://www.federfarma.it/Edicola/Filodiretto/VediNotizia.aspx?id=21042>; <https://www.fanpage.it/attualita/coronavirus-federfarma-diffidare-dei-test-fai-da-te-positivita-certa-solo-col-tampone/>. In particolare, Federfarma specifica che *“i test basati sull'identificazione di anticorpi (sia di tipo IgM che di tipo IgG) diretti verso il virus Sars-CoV-2 non sono in grado di fornire risultati sufficientemente attendibili e di comprovata utilità per la diagnosi rapida nei pazienti che sviluppano Covid-19 e che non possono sostituire il test classico basato sull'identificazione dell'Rna virale nel materiale ottenuto dal tampone rino-faringeo”*.

²⁶ Di seguito si ripota uno stralcio dell'art. 10 del Decreto Legislativo 8 settembre 2000, n. 332 recante *“Attuazione della direttiva 98/79/CE relativa ai dispositivi medico-diagnostici in vitro”*:

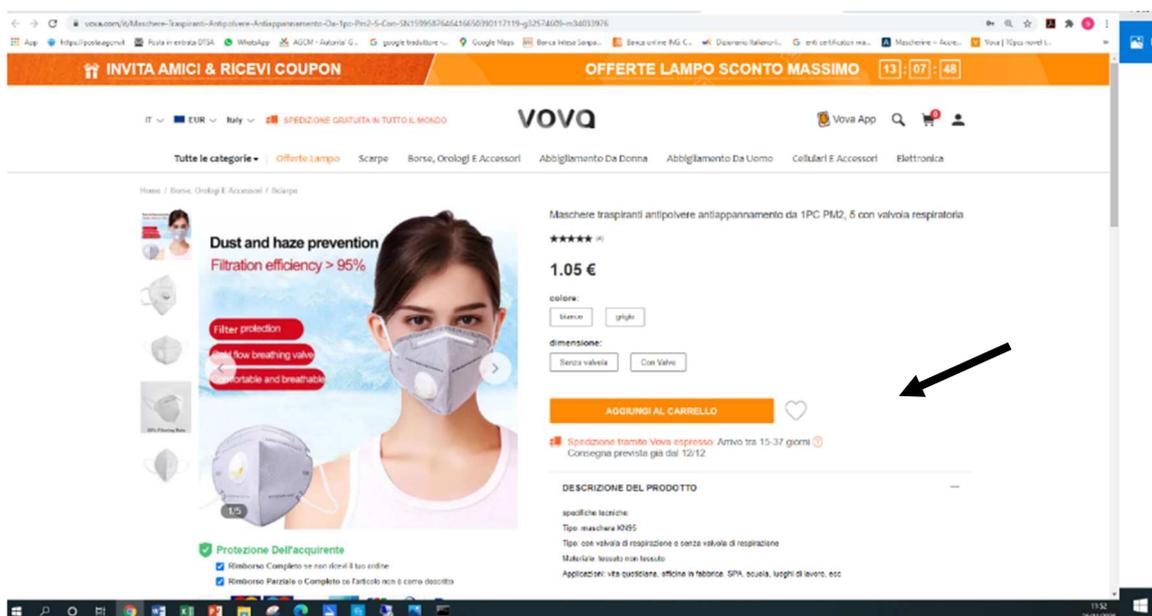
“Art. 10. - Registrazione dei fabbricanti e dei dispositivi. 1. Il fabbricante stabilito in Italia (...) 2. Se i dispositivi di cui all'allegato II e i dispositivi per test autodiagnostici sono immessi in commercio o messi in servizio nel territorio italiano, il fabbricante comunica preventivamente al Ministero della sanità i dati che ne consentono l'identificazione, unitamente all'etichetta e alle istruzioni per l'uso. 3. Se non ha la sede in uno Stato membro, il fabbricante che immette in commercio a nome proprio i dispositivi deve designare un mandatario stabilito nel territorio dell'Unione europea. Il mandatario stabilito in Italia deve comunicare al Ministero della sanità tutte le informazioni di cui al comma 1. 4. (...) 5. Il Ministero della sanità provvede a registrare le comunicazioni di cui ai commi 1 e 3, ai fini dell'inserimento nella banca dati europea di cui all'articolo 12. 6. A titolo transitorio, fino alla attivazione della banca dati europea, i dati di cui al comma 1 devono essere comunicati dai fabbricanti o dai mandatari per tutti i dispositivi immessi in commercio nel territorio italiano. 7. Le modalità di applicazione del presente articolo sono adottate dal Ministero della sanità, in conformità alle disposizioni comunitarie”.

B) Le informazioni precontrattuali – La procedura di acquisto

34. Nel sito *web vova.com/it*, è stata constatata l'omessa pubblicazione di alcune informazioni che devono essere fornite al consumatore prima che sia vincolato da un contratto a distanza. In particolare, non risultano individuati in maniera chiara e comprensibile l'identità dei professionisti, l'indirizzo geografico dove sono stabiliti e il loro recapito telefonico²⁷; inoltre, né nel documento Termini e Condizioni, né nel corso del processo di acquisto dei prodotti, alcun promemoria è rinvenibile circa la garanzia legale di conformità; infine, nessuna previsione né informativa vengono riportate circa il diritto di recesso spettante ai consumatori come previsto dal Codice del Consumo²⁸.

35. Di seguito si riporta, a titolo esemplificativo, la simulazione di un ordine effettuato nel Sito del Professionista in data 26 novembre 2020²⁹. In particolare, dall'home page del Sito, una volta individuato il prodotto inserito all'interno delle varie categorie presenti (*Scarpe, Abbigliamento, Cellulari e Accessori*, ecc.) o effettuata una ricerca specifica attraverso il motore interno al Sito stesso, si approda alla pagina dedicata al prodotto prescelto, dove è presente l'indicazione del prezzo del bene, una sua descrizione, le modalità di spedizione ed i tempi previsti di consegna (*Spedizione e Resi*), la politica dei resi (*Politica di ritorno*) e, in fondo alla pagina *web*, l'indicazione generica del nome del *Negozio*, senza ulteriori specificazioni (vedi successiva Immagine 5a).

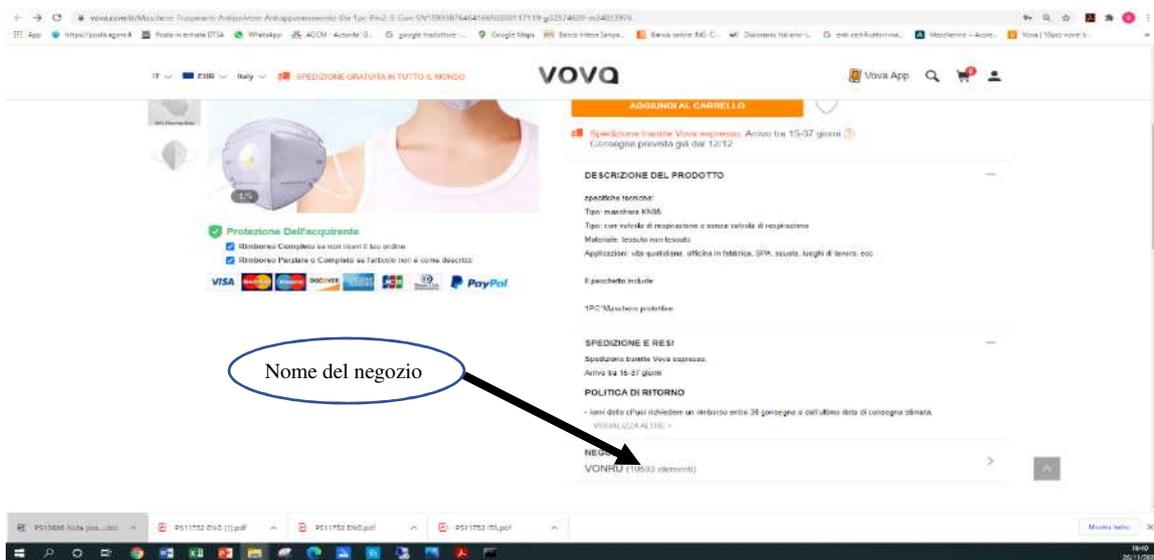
Immagine n.5a – sequenza di acquisto



²⁷ L'unica informazione fornita è il nome del *negozio* presso il quale l'acquisto è effettuato, senza ulteriori indicazioni.

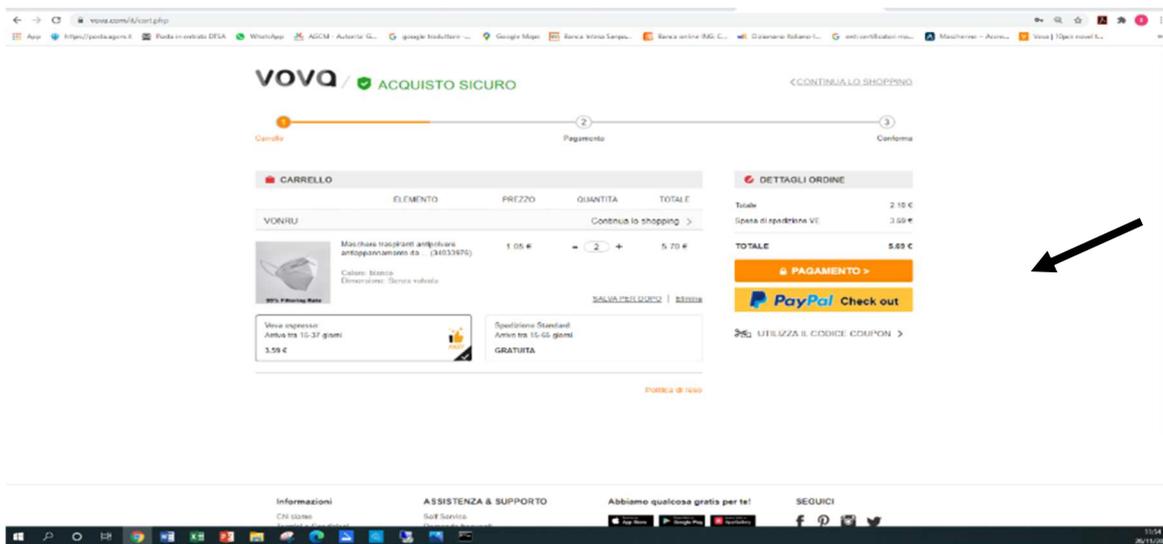
²⁸ In fondo alle pagine *web* del sito *vova.com* è rinvenibile, tra gli altri, un link denominato *Politiche di reso*, cliccando sul quale sono unicamente fornite informazioni sulle procedure per avviare un reso dalla pagina dei dettagli dell'ordine. Gli utenti del sito possono richiedere il rimborso del loro ordine entro 30 giorni dalla consegna o dall'ultima data stimata di consegna; VOVA si impegna a rispondere a tutte le richieste entro 2 giorni lavorativi. Una volta che un ordine è stato effettuato, è possibile annullarlo dalla sezione *I miei ordini* a condizione che non sia ancora stato spedito.

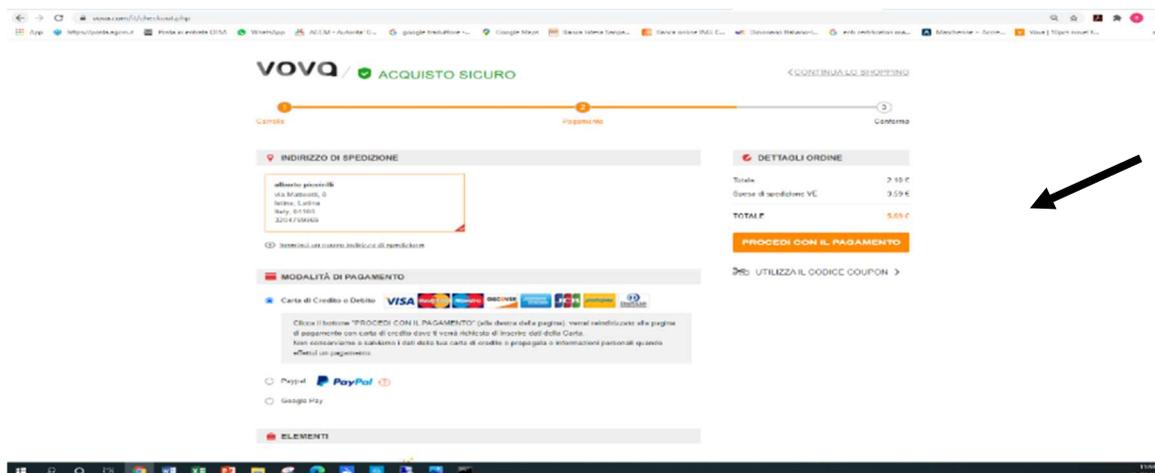
²⁹ Cfr verbale di acquisizione agli atti del 26 novembre 2020, doc. n. 34 di cui all'indice del fascicolo. Vedi anche il verbale di acquisizione agli atti del 22 maggio 2020, doc. n. 11 di cui all'indice del fascicolo.



36. Cliccando sul bottone *Aggiungi al carrello*, si apre direttamente la pagina in cui l'utente può procedere con il pagamento secondo le modalità previste (Carta di credito, *PayPal*, *Google Pay* - vedi successiva Immagine 5b).

Immagine n. 5b – sequenza di acquisto





37. Dall'analisi delle pagine *web* sopra illustrate, si evince la totale assenza delle informazioni precontrattuali prima citate, in particolare avuto riguardo: *i)* all'identità, al recapito telefonico e all'indirizzo geografico dove sono stabiliti i professionisti che commercializzano i propri prodotti nel Sito; *ii)* alle condizioni, termini e procedure per esercitare il diritto di recesso; *iii)* al *remind* sulla garanzia legale di conformità; ciascuno di detti elementi è fondamentale per i consumatori affinché essi possano esercitare pienamente i diritti previsti dalla vigente normativa in materia di contratti a distanza.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

38. Dalla data di avvio del procedimento istruttorio e fino all'adozione del provvedimento cautelare (20 maggio 2020), il Professionista non ha mai risposto nel merito delle condotte allo stesso contestate e non ha depositato alcuna memoria difensiva, limitandosi a fornire, attraverso l'indirizzo e-mail *service@vova.com* allo stesso riconducibile, soltanto risposte interlocutorie³⁰.

39. Soltanto in data 12 giugno 2020, successivamente alla ricezione del provvedimento cautelare, VOVA ha inviato una comunicazione - sempre dalla casella di posta elettronica *service@vova.com* - nella quale ha affermato, tra l'altro, di aver interrotto la vendita dei prodotti oggetto di accertamento nell'ambito del procedimento, indicati nella delibera di sospensione notificata. La Società ha inoltre evidenziato di aver ottimizzato le regole di accesso alla piattaforma e gli *standard* per regolare ulteriormente il normale funzionamento della piattaforma e la sua operatività, precisando che continuerà a verificare le attività svolte e creare una buona esperienza di acquisto per i clienti³¹.

³⁰ La comunicazione di avvio del procedimento istruttorio risulta essere stata correttamente 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 2020), nonché consegnata, in data 6 maggio 2020, tramite posta raccomandata all'indirizzo geografico inglese presente nel medesimo sito alla sezione *chi siamo* (come rilevato sul sito di Poste Italiane S.p.A. alla pagina web <https://www.poste.it/cerca/index.html#/>, doc. n. 3 di cui all'indice del fascicolo). Alla prima comunicazione il professionista ha risposto, sempre dall'indirizzo e-mail *service@vova.com*, affermando di non avere compreso l'oggetto della comunicazione e, dopo il successivo inoltro in cui veniva anche richiesto di indicare un numero telefonico di contatto, VOVA si è limitata a rispondere in modo interlocutorio evidenziando ancora una volta la propria difficoltà a comprendere la richiesta dell'Autorità. Cfr. doc. n. 5, di cui all'indice del fascicolo.

³¹ Cfr. doc. n. 20 di cui all'indice del fascicolo.

40. In seguito, in un'ulteriore comunicazione *e-mail*, pervenuta in data 27 luglio 2020, VOVA, in risposta all'invito dell'Autorità a costituirsi attraverso un proprio legale rappresentante, ha fatto presente che la Società disponeva di personale insufficiente e che aveva una gestione insufficiente del sito *web*. A tale proposito, il Professionista ha tuttavia evidenziato di aver apportato modifiche immediatamente dopo aver ricevuto il provvedimento cautelare e di averle realizzate, in modo da evitare che situazioni analoghe possano reiterarsi in futuro. Infine, la Società ha sostenuto che continuerà, nel futuro, a migliorare la gestione della piattaforma e valorizzare l'esperienza di consumo dei clienti³².

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

41. Poiché le condotte oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo *internet*, in data 3 novembre 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

42. Con comunicazione pervenuta in data 30 novembre 2020³³, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto (Delibera n. 624/20/CONS), limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica commerciale a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

43. In particolare, la suddetta Autorità ha ritenuto che, *“allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie il mezzo Internet sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità”*. Nell'esprimere le proprie valutazioni, la predetta Autorità ha tenuto conto del fatto che *“VOVA è un market place che opera anche in Italia come piattaforma virtuale dove si possono acquistare prodotti a prezzi scontati”* e ha considerato la circostanza *“che nelle vendite online l'acquirente non può verificare il prodotto dal vivo e che pertanto le parole e le immagini utilizzate sul sito assumono una particolare importanza ai fini della scelta di acquisto, ancor più per beni correlati a situazioni di emergenza sanitaria che possono far leva sullo stato di debolezza e preoccupazione dei consumatori”*. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha infine concluso che, *“con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni contenute nel sito di ZC (FR) Limited potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line”*.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Premessa

44. Prima di procedere alle valutazioni nel merito delle condotte poste in essere dal Professionista, appare necessario chiarire e definire il ruolo svolto da VOVA e le responsabilità a essa attribuibili nel caso di specie.

³² Cfr. doc. n. 24 di cui all'indice del fascicolo.

³³ Cfr. doc. n. 37 di cui all'indice del fascicolo.

45. Come confermato dallo stesso Professionista e dalle evidenze agli atti, VOVA rappresenta una piattaforma digitale di *e-commerce* che offre la possibilità a soggetti terzi (altri professionisti) di *aprire negozi* all'interno del sito per vendere i propri prodotti e dove i consumatori possono acquistare prodotti o servizi offerti da professionisti terzi e, attraverso essa, concludere un contratto *online*. In base a quanto espressamente indicato sul sito, i *Termini e Condizioni* che regolano l'uso di VOVA da parte di tutti i visitatori del sito *vova.com/it* costituiscono un accordo vincolante tra l'utente della piattaforma e il professionista (la società ZC (FR) Limited)³⁴.

46. La tipologia di interazione che si instaura tra VOVA e utente è del tipo piattaforma-professionista/consumatore, ciò che consente l'applicazione della normativa contenuta nel Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette e diritti dei consumatori nei contratti a distanza, attesa la ricorrenza sia sotto il profilo soggettivo che oggettivo dei presupposti di applicazione della richiamata disciplina.

47. Dal punto di vista soggettivo, è infatti evidente che VOVA debba considerarsi professionista, ai sensi della lettera b) dell'art. 18 del Codice del Consumo, ove appunto si definisce tale *“qualsiasi persona fisica o giuridica che, nelle pratiche commerciali oggetto del presente titolo, agisce nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e chiunque agisce in nome o per conto di un professionista”*³⁵. Il fornitore di una piattaforma di commercio elettronico agisce nel quadro della sua attività economica ogniqualvolta, a mero titolo di esempio, addebita una commissione su un'operazione commerciale tra un fornitore e un utente, fornisce servizi supplementari a pagamento o realizza introiti derivanti dalla pubblicità mirata³⁶.

48. Per quanto riguarda l'ambito oggettivo di applicazione della disciplina, l'art. 18 lettera d), del Codice del Consumo, definisce il concetto di pratica commerciale tra professionista e consumatore³⁷ in termini di relazione di tipo oggettivo, volta a ricomprendere tutti i comportamenti tenuti dal professionista che siano oggettivamente correlati alla *“promozione, vendita o fornitura”* di beni e servizi a consumatori, non importa se dotata o meno di natura negoziale³⁸, mentre, il successivo art.

³⁴ Cfr. l'allegato al verbale di acquisizione agli atti del 23 aprile 2020 -denominato *“Vova_Termini e Condizioni”* -, doc. n. 1 di cui all'indice del fascicolo. La pagina web dei Termini e Condizioni è tutt'oggi disponibile all'indirizzo web <https://www.vova.com/it/terms-and-conditions.html>.

³⁵ Come riportato nelle linee guida della Commissione Europea per l'applicazione della direttiva 2011/83/UE, *“se un professionista utilizza una piattaforma online per commercializzare i propri prodotti e concludere contratti con i consumatori, l'operatore della piattaforma condivide, nella misura in cui agisce in nome o per conto di tale professionista, la responsabilità di garantire il rispetto della direttiva”*.

³⁶ Sul punto, si vedano le c.d. Linee Guida sull'applicazione della disciplina sulle pratiche commerciali scorrette, *“Orientamenti per l'attuazione/applicazione della Direttiva 2005/29/CE relativa alle pratiche commerciali sleali che accompagna il Documento Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale europeo e al Comitato delle Regioni. Un approccio globale per stimolare il commercio elettronico transfrontaliero per i cittadini e le imprese in Europa [COM(2016) 320 final]”* par. 5.2.2, pag. 128.

³⁷ Secondo tale articolo per pratica commerciale deve intendersi *“qualsiasi azione, omissione, condotta o dichiarazione, comunicazione commerciale ivi compresa la pubblicità e la commercializzazione del prodotto, posta in essere in relazione alla promozione, vendita o fornitura di un prodotto ai consumatori”*.

³⁸ Rispetto alla definizione di pratica commerciale contenuta nella direttiva comunitaria 29/2005, il legislatore nazionale ha accolto una nozione ancora più ampia; nell'atto comunitario, infatti, si fa riferimento, quale elemento identificativo di una pratica commerciale, a un rapporto di *“diretta connessione”* tra la pratica e la promozione o la vendita e fornitura del prodotto, rispetto al quale quello di *“relazione”* appare più ampio e omnicomprensivo. La sostituzione della locuzione da parte del legislatore consente di considerare inclusi all'interno della fattispecie non solo condotte rivolte in modo diretto al consumatore, ma anche quelle che, pur non essendovi direttamente connesse, sono comunque destinate ad operare nei suoi confronti. Cfr. *Cons. Stato, sez. VI, 26 settembre 2011, n. 5368 estinzione mutui*, richiamata da: TAR Lazio, 17 maggio

19 comma 1, fa riferimento alle pratiche commerciali scorrette “*poste in essere prima, durante e dopo un’operazione commerciale relativa ad un prodotto*”³⁹.

49. Ne deriva che la disciplina di cui al Codice del Consumo e al divieto di pratica commerciale scorretta trova applicazione anche nel caso di specie, in quanto tra la piattaforma e il fruitore dei servizi della piattaforma stessa si instaura un rapporto di consumo connesso all’operazione commerciale relativa a un prodotto commercializzato *online*.

50. Anche avuto riguardo alla disciplina sui diritti dei consumatori nei contratti a distanza, come chiarito sia nel considerando 20 della Direttiva⁴⁰ che nelle linee guida della Commissione Europea per l’applicazione della direttiva 2011/83/UE⁴¹, anche le piattaforme di vendita sono chiamate – in solido – a rispettare i vincoli imposti dalla stessa. Nelle richiamate linee guida si precisa “...*se il professionista mette a disposizione una piattaforma di vendita online tramite la quale altri professionisti commercializzano i propri prodotti, per esempio un app store che vende contenuti digitali offerti da diversi sviluppatori, l’operatore della piattaforma deve accertarsi, mediante idonei accordi con gli sviluppatori, che siano debitamente esposte le informazioni sul loro conto quali fornitori di contenuti*”.

51. Per quanto concerne il profilo della responsabilità di VOVA rispetto alle condotte perpetrate all’interno del proprio *marketplace* da parte di venditori terzi si osserva che VOVA, come si preciserà nei paragrafi seguenti, contribuisce alle attività commerciali che si sviluppano sul suo *marketplace*, mettendo a disposizione di venditori terzi uno spazio virtuale e risorse affinché possano svolgere un’attività di vendita *online* attraverso uno specifico catalogo indicizzato nonché utilizzare una serie di servizi organizzati e offerti dalla piattaforma quali, ad esempio, la gestione degli ordini dei consumatori, il pagamento delle transazioni concluse *online*, la spedizione del prodotto e la consegna all’acquirente, l’organizzazione dei resi e la gestione dei rimborsi. Inoltre, promuove e pubblicizza ampiamente lo stesso *marketplace* sia attraverso canali tradizionali che i *social network*, che rappresentano ulteriori modalità di accesso alle medesime offerte.

52. A tale proposito, sul sito *internet* di VOVA, nella pagina *web* relativa alle domande frequenti (FAQ)⁴², il Professionista si presenta come “*una piattaforma globale che collega i clienti ai negozi online disponibili in tutto il mondo*”, precisando espressamente che “*Monitoriamo rigorosamente la qualità, il servizio e la consegna da parte di questi negozi*” e “*Abbiamo relazioni dirette con i produttori in modo che i clienti abbiano la garanzia di prodotti di qualità a prezzi accessibili*”;

2016 n. 5809; TAR Lazio, 5 maggio 2016 n. 5220; TAR Lazio, 21 marzo 2016 n. 3418; TAR Lazio, 16 dicembre 2015 n. 14101.

³⁹ L’espressione “operazione commerciale”, sia pure in mancanza di una esplicita definizione, deve ritenersi sinonimo di “contratto” stipulato tra un professionista e un consumatore. Si veda, al riguardo, la sentenza del Consiglio di Stato n. 2414 del 14 aprile 2020, secondo la quale “*Per «pratiche commerciali» – assoggettate al titolo III della parte II del Codice del consumo – si intendono tutti i comportamenti tenuti da professionisti che siano oggettivamente «correlati» alla «promozione, vendita o fornitura» di beni o servizi a consumatori, e posti in essere anteriormente, contestualmente o anche posteriormente all’instaurazione dei rapporti contrattuali*”.

⁴⁰ Il considerando 20 della direttiva, infatti, indica che “*Il concetto di regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza dovrebbe comprendere quei regimi offerti da un terzo diverso dal professionista ma utilizzati da quest’ultimo, come una piattaforma online. Dovrebbero tuttavia rimanere esclusi i casi in cui i siti web offrono informazioni solo sul professionista, sui beni e/o servizi che presta e sui suoi dati di contatto*”.

⁴¹ Direttiva 2011/83/UE del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE e della direttiva 1999/44/CE e che abroga la direttiva 85/577/CEE e la direttiva 97/7/CE.

⁴² *Cfr.* doc. n. 34, di cui all’indice del fascicolo. In particolare, si veda la pagina *web* <https://m.vova.com/it/faqs.html?service=1>.

proprio il riferimento a siffatte ‘relazioni dirette’ con i venditori su profili intrinsecamente connessi all’attività di vendita, la qualità dei prodotti e l’accessibilità dei prezzi, evidenzia l’effettiva partecipazione e cointeressenza di VOVA nella promozione e commercializzazione delle offerte di vendita sulla propria piattaforma insieme ai venditori terzi che appunto fruiscono dei suoi servizi.

53. Dalle informazioni disponibili sul Sito *web* del Professionista, emerge che VOVA si pone come interlocutore diretto e unico del consumatore che si accinge ad effettuare un acquisto *online*, occupandosi direttamente delle seguenti fasi del processo di acquisto relativo a ciascuna transazione effettuata sulla propria piattaforma: *i*) la gestione degli ordini inoltrati *online* dai consumatori; *ii*) il pagamento da parte del consumatore dei beni acquistati sulla piattaforma, che presuppone la conclusione di accordi commerciali con i diversi sistemi di pagamento, al fine di consentire l’utilizzo di carte di credito, carte di debito e ulteriori metodi di pagamento variabili a seconda del Paese (ad esempio, PayPal, OXXO, Boleto, Dotpay, Ideal, Sofort e Trustly); *iii*) la spedizione dei prodotti commercializzati online per conto dei venditori terzi, consentendo il monitoraggio dello stato di avanzamento della spedizione nella sezione del Sito “*i miei ordini*” (grazie ad un apposito codice di tracciamento) e garantendo la consegna al consumatore finale; *iv*) la gestione delle richieste di reso e di rimborso⁴³, *v*) la gestione dell’attività di restituzione degli importi pagati dai consumatori a seguito di reso del prodotto⁴⁴.

54. In merito specificamente alle inserzioni di venditori terzi, occorre rilevare come la strategia di intervento attuata dal Professionista abbia messo in evidenza la circostanza che l’operatore si trova nella condizione di intervenire efficacemente per arginare e anche prevenire le fattispecie oggetto di valutazione nel presente procedimento. La stessa VOVA, nella comunicazione trasmessa all’Autorità in data 12 giugno 2020, ha dichiarato di essere intervenuta per modificare l’operatività della piattaforma, in particolar modo ottimizzando le regole di accesso alla piattaforma e gli *standard* per regolare ulteriormente il normale funzionamento della piattaforma.

55. Lo scenario sopra descritto consente di delineare, quindi, un contesto nel quale VOVA esercita un ruolo attivo nei confronti dei venditori e risulta in grado di svolgere un controllo, anche preventivo, rispetto all’attività di ogni venditore che intenda utilizzare la propria piattaforma. Il Professionista, quindi, con riferimento alla piattaforma *marketplace*, oltre ad immagazzinare sul proprio *server* dati forniti dai suoi clienti venditori, procede ad un trattamento degli stessi; predispone le modalità di vendita; interviene nel rapporto effettuando la spedizione dei beni e addirittura la gestione dei resi e dei rimborsi; interviene nell’operazione commerciale tramite la propria *piattaforma* di pagamento; monitora le *performance* dei venditori; filtra i contatti venditori-consumatori, rappresentando l’interlocutore diretto di questi ultimi.

⁴³ Cfr. doc. n. 34, di cui all’indice del fascicolo. Nello specifico, la pagina web <https://www.vova.com/it/return-policy.html>, dove si legge: “Se hai bisogno di richiedere un rimborso, contatta il nostro team entro 30 giorni dalla consegna o dall’ultima data stimata di consegna. [...] il nostro team elaborerà la tua richiesta di rimborso il prima possibile su tua richiesta”.

⁴⁴ Si veda la citata pagina web <https://www.vova.com/it/return-policy.html>. In particolare: “I rimborsi vengono accreditati tramite il metodo di pagamento usato per l’acquisto dell’articolo. Normalmente, puoi aspettarti l’accredito del rimborso da parte del tuo fornitore dei servizi di pagamento entro 14 giorni lavorativi. [...] Se hai utilizzato OXXO oppure Boleto, Ebanx elaborerà il tuo rimborso sulla base del tuo metodo di pagamento”. Nella menzionata pagina web dedicata alle *faq*, alla voce “Quando riceverò il rimborso?”, si legge: “Il denaro verrà riaccreditato sul conto utilizzato per il pagamento entro 7-14 giorni lavorativi. Successivamente, lo stato dell’ordine verrà modificato in “rimborsato”.

56. Alla luce di quanto sopra esposto, VOVA assume un ruolo attivo e di piena responsabilità tra il venditore e i potenziali acquirenti atteso appunto che la natura del servizio complessivo che fornisce non è semplicemente di natura tecnica, automatica e passiva. Il Professionista, infatti, anziché limitarsi a mettere a disposizione la propria piattaforma tecnologia a qualsiasi operatore terzo con cui il proprio cliente voglia entrare in contatto, mediante un trattamento puramente tecnico ed automatico dei dati forniti dai suoi clienti, svolge un ruolo pienamente attivo atto a conferirgli una conoscenza o un controllo di tali dati. In virtù di tale ruolo - non neutrale⁴⁵ - rispetto all'offerta e al rapporto venditore-acquirente, si deve ritenere che VOVA abbia conosciuto e quantomeno avrebbe potuto conoscere, usando l'ordinaria diligenza, che le offerte oggetto del presente provvedimento erano illecite.

57. In conclusione, VOVA, nella sua qualità di gestore di una piattaforma di commercio elettronico la cui attività non è di ordine meramente tecnico, automatico e passivo, è tenuta allo scrupoloso rispetto di un obbligo di diligenza, nei rapporti con il consumatore, rispondendo altresì del rispetto del medesimo obbligo di diligenza anche da parte dei propri *partner* commerciali, i venditori terzi. Tale obbligo di diligenza professionale coincide con il normale grado della speciale competenza e attenzione che ragionevolmente si possono presumere essere esercitate da un professionista nei confronti dei consumatori rispetto a pratiche di mercato oneste e al principio generale della buona fede nel suo settore di attività.

58. Nel rispetto di tale dovere di diligenza, la piattaforma deve quindi adottare misure adeguate che, senza costituire un obbligo generale di sorveglianza, consentano di rispettare gli obblighi imposti dalle norme eurounitarie in materia di diritto commerciale e dei consumatori e agli utenti di capire esattamente con chi stanno stipulando un eventuale contratto. In base agli obblighi di diligenza professionale (art. 20 del Codice del Consumo) e di trasparenza (articoli 21 e 22 del Codice del Consumo) qualsiasi piattaforma di commercio elettronico (*marketplace*) deve adottare misure adeguate che consentano, fra l'altro, agli utenti di capire esattamente chi sia la controparte contrattuale.

Valutazioni di merito

59. I comportamenti descritti al paragrafo II del presente provvedimento, consistenti nella diffusione sulla piattaforma *vova.com/it*, con modalità ingannevoli e aggressive, durante il periodo di emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del Covid-19, di comunicazioni pubblicitarie relative alla vendita *online* di mascherine filtranti e *test kit* per l'auto-diagnosi, caratterizzate da vantii di efficacia in termini di protezione/contrasto o di rilevazione del contagio rispetto al *coronavirus*, nonché nella mancata pubblicazione di alcune informazioni concernenti i diritti dei consumatori nei contratti a distanza integrano, da un lato, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lettera *b*), e comma 3, 23, lettera *s*), e 25, lettera *c*), del Codice del Consumo e, dall'altro lato, una violazione dell'articolo 49, comma 1, lettere *b*), *c*), *h*) e *n*), del medesimo Codice.

60. Sulla base della documentazione agli atti del procedimento, non risultano evidenze tali da far ritenere, allo stato, che le condotte relative agli aumenti di prezzo delle maschere filtranti e

⁴⁵ Si fa riferimento all'esonero dalla responsabilità dell'intermediario prevista dalla direttiva sul commercio elettronico nel caso di informazioni memorizzate su richiesta di terzi, ossia al gestore di un mercato online che non abbia svolto un ruolo attivo che gli permetta di avere conoscenza o controllo circa i dati memorizzati cfr. art. 14 della Direttiva 2000/31/CE e nel corrispondente art. 16 del D. Lgs. n. 70/2003 dell'ordinamento italiano. Sul punto, si vedano le citate Linee Guida sull'applicazione della disciplina sulle pratiche commerciali scorrette, COM(2016) 320 final, par. 5.2.2, pag. 128 e ss.

all'esercizio del diritto di recesso dei consumatori costituiscono violazioni, rispettivamente, dell'articolo 25 e degli articoli 52 e 54 del Codice del Consumo.

A) La pratica commerciale relativa alla promozione e vendita dei prodotti connessi al Covid-19

61. Alla luce delle evidenze istruttorie è emerso che le modalità di promozione e vendita *online*, sul sito *web vova.com/it*, di alcuni prodotti connessi alla propagazione del Covid-19 – in particolare maschere filtranti e *test kit* per autodiagnosi del *virus* – configurano una pratica commerciale scorretta in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, inducendolo all'assunzione di decisioni di natura commerciale, quali l'acquisto dei prodotti reclamizzati, che altrimenti non avrebbe preso, sulla base di un'ingannevole e ambigua rappresentazione della realtà che sfrutta la situazione di emergenza sanitaria esistente ed è suscettibile di porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori.

62. In particolare, sotto il profilo dell'ingannevolezza, i *claim* relativi all'asserita efficacia di numerosi prodotti in termini di protezione/contrasto o di autodiagnosi nei confronti del *virus* COVID 19 (c.d. *Coronavirus*) - come ad esempio "Anti Virus Corona Surgical Meshrina Mask" riferito ad una maschera filtrante - o "Test virus privacy anticorpo per uso umano" - riferito a un *test kit* per autodiagnosi - sono idonei a ingannare i consumatori circa le effettive caratteristiche e l'efficacia dei singoli prodotti per ridurre ed eliminare realmente l'esposizione e la diffusione del *coronavirus* o per diagnosticarne la sussistenza, inducendoli a determinarsi all'acquisto dei medesimi prodotti sulla base di una decettiva rappresentazione della realtà, in violazione dell'art. 21, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo.

63. Con specifico riferimento alle mascherine, trattasi di presidi sanitari necessari e complementari a una serie articolata di misure da utilizzare in chiave preventiva e non certo sufficienti a combattere autonomamente la diffusione e il pericolo di venire in contatto con il Covid-19. Al riguardo si rileva che l'ECDC (*European Centre for Disease Prevention and Control*) ha recentemente pubblicato sul proprio sito istituzionale il rapporto "*Using face masks in the community - Reducing COVID-19 transmission from potentially asymptomatic or pre-symptomatic people through the use of face masks*" in cui si forniscono indicazioni sull'idoneità dell'uso delle mascherine facciali di tipo medico (chirurgiche o altro dispositivo medico) e di tipo non medico nelle persone non malate per contrastare la diffusione del nuovo *coronavirus* nella comunità da parte di chi è in fase pre-sintomatica o asintomatica⁴⁶.

64. Nelle conclusioni del suddetto Rapporto, l'ECDC evidenzia, tra l'altro, che l'uso di mascherine facciali in pubblico può servire come mezzo di controllo per ridurre la diffusione dell'infezione nella comunità minimizzando l'escrezione di goccioline respiratorie da individui infetti che non hanno ancora sviluppato sintomi o che rimangono asintomatici e che "*non è noto quanto l'uso delle mascherine facciali nella comunità possa contribuire a una riduzione della trasmissione oltre alle altre contromisure*". L'uso di mascherine facciali nella comunità deve essere considerato solo come una "*misura complementare e non in sostituzione delle misure preventive consolidate*", come, ad esempio, il distanziamento fisico, l'igiene respiratoria (tra cui tossire o

⁴⁶ Cfr.

<http://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/dettaglioNotizieNuovoCoronavirus.jsp?lingua=italiano&menu=notizie&p=dalministero&id=4501>.

starnutire in un fazzoletto monouso o nella piega del gomito per evitare di trasmettere agli altri le goccioline con le secrezioni respiratorie), l'igiene meticolosa delle mani e l'evitare di toccarsi con le mani il viso, il naso, gli occhi e la bocca. Le raccomandazioni sull'uso delle mascherine facciali nella comunità dovrebbero tenere attentamente conto delle lacune delle prove di efficacia, della situazione dell'offerta e dei potenziali effetti collaterali negativi.

65. Inoltre, come prima specificato al paragrafo III.2.A), gran parte delle referenze pubblicizzate dal Professionista e offerte in vendita sulla propria piattaforma *online* non evidenziano alcuna delle prescritte autorizzazioni che, in base alla normativa vigente, sono necessarie per la messa in commercio dei prodotti oggetto del presente provvedimento.

66. Per quanto concerne, poi, i *test kit* per l'autodiagnosi, allo stato delle attuali conoscenze scientifiche è chiaro che, come sottolineato dal Comitato Tecnico Scientifico del Ministero della Salute (vedi precedente paragrafo III.2.A), "*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*". Di conseguenza, anche in relazione a tali prodotti, come sopra detto, si rilevano modalità scorrette di promozione e vendita, suscettibili di indurre i consumatori all'acquisto di referenze che non risultano provviste di validazione da parte delle autorità sanitarie nazionali e della prevista certificazione CE, così condizionando in modo sensibile la loro libertà di scelta.

67. In relazione alle condotte sopra descritte, oltre ai profili di illiceità già evidenziati e rilevanti ai sensi dell'articolo 21, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, emergono ulteriori elementi di ingannevolezza, come di seguito precisato. Con specifico riguardo alle mascherine filtranti, le modalità di prospettazione delle loro caratteristiche, nella misura in cui lasciano intendere un'efficacia preventiva e terapeutica dei prodotti reclamizzati che tuttavia non trova riscontro nella realtà, sono in grado di ingenerare nei consumatori l'erroneo convincimento che il loro impiego consenta di porsi al riparo totale dal *virus*, ponendosi altresì in contrasto con l'articolo 23 lettera *s*) del Codice del Consumo. Per quanto invece concerne i *test* per la diagnosi domiciliare del *coronavirus*, l'invito ad acquistare e utilizzare *kit* diagnostici non autorizzati e inattendibili è suscettibile di porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori, inducendoli a trascurare le normali regole di prudenza e vigilanza, in violazione dell'articolo 21, comma 3, del predetto Codice.

68. La pratica commerciale relativa alle modalità di promozione e commercializzazione sulla piattaforma *vova.com/it* di mascherine filtranti e *test kit* per autodiagnosi, è altresì connotata da rilevanti elementi di aggressività, nella misura in cui il Professionista, attraverso il riferimento all'efficacia preventiva o diagnostica rispetto al Covid-19 dei prodotti offerti in vendita non corredati dalle previste autorizzazioni e certificazioni, ha sfruttato indebitamente la situazione di grave emergenza sanitaria in corso, al fine di influenzare la decisione dei consumatori relativamente all'acquisto *online* dei prodotti reclamizzati, che non hanno una obiettiva e comprovata efficacia di prevenzione/cura o di diagnosi rispetto al *coronavirus*, in un momento in cui la loro capacità di valutazione era già alterata dalla crisi pandemica e dall'allarme sociale dovuto alla propagazione del *virus* e all'elevato rischio di contagio. La pubblicazione *online* da parte del Professionista delle comunicazioni commerciali oggetto di contestazione si è quindi sostanziata nella violazione anche dell'articolo 25, lettera *c*), del Codice del Consumo.

69. Infine, in merito alla responsabilità della Società quale titolare della piattaforma globale che collega i clienti ai negozi *online* disponibili in tutto il mondo⁴⁷, oltre a quanto già sopra specificato nella parte in *Premessa*, assume particolare rilievo la circostanza che, già a partire dagli ultimi mesi dello scorso anno, emergeva la necessità di misure volte ad evitare fenomeni di utilizzazione di *claim* e diciture ingannevoli relativamente al Covid-19 e alla vendita di prodotti per la diagnosi non autorizzati; la mancata adozione di adeguate misure risulta pertanto in contrasto con gli *standard* di diligenza professionale ai quali deve attenersi un importante operatore quale VOVA, ai sensi dell'art. 20 del Codice del Consumo.

B) La violazione dei diritti dei consumatori

70. In aggiunta ai profili di scorrettezza sopra illustrati, dall'istruttoria è altresì emersa la violazione, da parte del Professionista, dell'articolo 49, comma 1, lettere *b)*, *c)*, *h)* e *n)*, del Codice del Consumo.

71. Come noto, con il recepimento nell'ordinamento interno della direttiva 2011/83/UE ad opera del d. lgs. 21/2014, il legislatore italiano ha regolamentato gli obblighi informativi precontrattuali inerenti alle operazioni di consumo a distanza, come quelle oggetto del presente accertamento, che riguarda il settore dell'*e-commerce*, comparto in forte crescita e caratterizzato da una concorrenza molto accesa, dove emerge la necessità di offrire all'utente in modo chiaro e comprensibile, nella fase prodromica alla scelta d'acquisto, un quadro informativo quanto più possibile preciso ed esauriente rispetto alle caratteristiche essenziali dei prodotti venduti e alle modalità di esecuzione del relativo regolamento contrattuale, al fine di consentire al consumatore di effettuare una scelta consapevole, di verificare la convenienza della transazione, di valutare la conformità dei beni/servizi forniti alle dichiarazioni del professionista e infine di esercitare i diritti ad esso riconosciuti dalla legge e dal contratto.

72. L'attuale articolo 49 del Codice del Consumo ha ampliato significativamente il novero dei dati da comunicare al consumatore prima della stipulazione di un contratto a distanza, tra i quali rilevano in particolare, in questa sede, l'effettiva identità e reperibilità del professionista, la sussistenza di un diritto di recesso e relative modalità di esercizio nonché un promemoria sull'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni.

73. Ciò premesso, nel caso di specie, i predetti obblighi informativi precontrattuali sono stati del tutto disattesi da VOVA. Infatti, dalle rilevazioni effettuate, nel Sito in esame non risultano individuati in maniera chiara e comprensibile l'identità dei professionisti che operano sulla piattaforma in qualità di venditori, l'indirizzo geografico dove sono stabiliti e il loro recapito telefonico; e ciò al fine di consentire al consumatore di contattare rapidamente il professionista e comunicare efficacemente con il medesimo. Inoltre, sia nel corso del processo di acquisto *on line*, che nella sezione "*Termini di utilizzo*" del Sito, risulta del tutto omessa l'informativa precontrattuale in ordine alla garanzia legale di conformità ed al diritto di recesso, il che non consente al consumatore di individuare ed esercitare agevolmente i propri diritti contrattuali.

74. In particolare, l'analisi delle pagine *web* relative ad una simulazione di acquisto di un prodotto sul *marketplace* di VOVA, illustrate al precedente paragrafo III.2.B), ha messo in luce la totale assenza delle informazioni precontrattuali prima citate, in particolare avuto riguardo: i) all'identità,

⁴⁷ Cfr. <https://www.vova.com/it/faqs.html>.

al recapito telefonico e all'indirizzo geografico dove sono stabiliti i professionisti che commercializzano i propri prodotti nel Sito; ii) alle condizioni, termini e procedure per esercitare il diritto di recesso; iii) a un promemoria dell'esistenza della garanzia legale di conformità per i beni. Ciascuno di detti elementi è fondamentale per i consumatori affinché essi possano esercitare pienamente i diritti previsti dalla vigente normativa in materia di contratti a distanza.

75. Alla luce di quanto precede, emerge il mancato rispetto da parte del Professionista dell'obbligo di fornire ai consumatori che effettuano acquisti *online* nel Sito *vova.com/it* le informazioni riguardanti l'effettiva identità del professionista, il regime di recesso, nonché il promemoria sulla garanzia legale. Tale condotta integra una violazione dell'articolo 49, comma 1, lettere *b)*, *c)*, *h)* e *n)*, del Codice del Consumo, non consentendo, di fatto, ai consumatori, data l'assenza o l'inadeguata informazione circa gli elementi descritti, il pieno esercizio dei propri diritti contrattuali.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

76. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

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

77. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico⁴⁸.

78. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

79. Con riguardo alla gravità delle infrazioni al Codice del Consumo, nella fattispecie in esame si tiene conto dei seguenti elementi: *i)* la dimensione del Professionista, che risulta titolare di una piattaforma globale che collega i clienti ai negozi *online* disponibili in tutto il mondo; *ii)* la natura plurioffensiva delle condotte illecite accertate; *iii)* le specificità del settore dell'*e-commerce*, che pone il consumatore acquirente in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista; *iv)* il mezzo impiegato per veicolare i comportamenti illeciti, ossia il sito *internet* aziendale del Professionista, che è suscettibile di raggiungere un elevato numero di consumatori e che lascia ritenere che la condotta in questione abbia avuto ampia diffusione; *v)* l'atteggiamento del Professionista nel corso del procedimento, che si è limitato a inviare comunicazioni interlocutorie via *email*, omettendo di fornire le informazioni richieste o eventuali memorie.

80. Con specifico riferimento alla gravità della pratica commerciale scorretta, si tiene altresì conto degli ulteriori seguenti fattori: *i)* l'insidiosità dei comportamenti del Professionista, che si sono

⁴⁸ Cfr. tra le altre, TAR Lazio, sentenza del 21 gennaio 2019, n. 782 e Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza del 19 gennaio 2012 n. 209.

sostanzianti nello sfruttamento della situazione di grave crisi epidemiologica da Covid-19; *ii*) l'estensione nazionale della pratica, suscettibile di riguardare consumatori localizzati in tutto il territorio italiano in ragione dell'esponentiale diffusione del *coronavirus* e dell'indisponibilità, allo stato, di un vaccino o presidio capace di limitarne la propagazione; *iii*) la tipologia dei dispositivi oggetto del procedimento, privi delle necessarie autorizzazioni e in quanto tali inaffidabili, risultando idonei a porre in pericolo la salute e la sicurezza dei consumatori, inducendoli a trascurare le normali regole di prudenza e vigilanza.

81. Per quanto riguarda la durata delle violazioni, dagli elementi disponibili in atti risulta che le condotte illecite di cui alla pratica commerciale scorretta A) del paragrafo II, sono state poste in essere da ZC (FR) Limited dal mese di aprile 2020 (data delle prime rilevazioni effettuate d'ufficio agli atti del fascicolo) e fino al 12 giugno 2020, data in cui è pervenuta la comunicazione del Professionista relativa all'interruzione della vendita dei prodotti oggetto del procedimento e della misura cautelare.

82. In relazione, alle condotte di cui alla lettera B), descritte al precedente paragrafo II, esse sono state poste in essere da ZC (FR) Limited dal mese di aprile 2020 (data delle prime rilevazioni effettuate d'ufficio agli atti del fascicolo) e risultano tuttora in corso, considerata la persistente operatività del Sito con le medesime carenze informative sopra illustrate.

83. Tenendo conto della gravità e della durata delle descritte condotte, alla luce di quanto sopra, per la pratica commerciale scorretta posta in essere in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b) e comma 3, 23, comma 1, lettera s), 25, comma 1, lettera c), di cui alla lettera A), del precedente paragrafo II, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione da irrogare alla società ZC (FR) Limited, nella misura di 2.500.000 € (duemilionicinquecentomila euro).

84. Avuto riguardo alle condotte relative ai diritti dei consumatori nei contratti, descritte alla lettera B) del precedente paragrafo II, per la violazione dell'articolo 49, comma 1, lettere b), c), h) e n), del Codice del Consumo, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società ZC (FR) Limited, nella misura di 500.000 € (cinquecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale descritta alla precedente lettera A), risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera b), e comma 3, 23, lettera s), e 25, lettera c), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la promozione e vendita di prodotti connessi alla pandemia di *coronavirus* in corso tramite la piattaforma di *e-commerce* www.vova.com/it, con modalità ingannevoli e aggressive, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti pubblicizzati nonché porre in pericolo la salute e sicurezza dello stesso;

RITENUTO, pertanto, alla luce del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che le condotte descritte alla precedente lettera B), integrino la violazione dell'articolo 49, comma 1, lettere b), c), h) e n), del Codice del Consumo, relativamente all'assenza e/o all'incompletezza della pubblicazione delle informazioni normativamente previste, sul Sito www.vova.com/it di ZC (FR) Limited, circa l'identità dei professionisti che operano sulla piattaforma in qualità di venditori, l'indirizzo geografico dove sono stabiliti e il loro recapito telefonico, nonché avuto riguardo all'informativa precontrattuale in ordine alla garanzia legale di

conformità ed al diritto di recesso, non consentendo ai consumatori di individuare ed esercitare agevolmente i propri diritti contrattuali;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al paragrafo II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società ZC (FR) Limited, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b) e comma 3, 23, lettera s), e 25, lettera c), del Codice del Consumo;

b) che le condotte descritte al paragrafo II, lettera B), del presente provvedimento, poste in essere dalla società ZC (FR) Limited in relazione all'assenza e/o all'incompletezza della pubblicazione delle informazioni normativamente previste sui diritti dei consumatori nei contratti a distanza costituiscono, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'articolo 49, comma 1, lettere b), c), h) e n), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta *sub a)*, alla società ZC (FR) Limited, sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.500.000 € (duemilionicinquecentomila euro);

d) che, con riferimento alle condotte descritte *sub b)*, alla società ZC (FR) Limited, sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila euro);

e) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto b).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

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'art. 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.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 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
