

PI4649B - PALMIRANI NOLEGGIO PRESIDI SANITARI

Provvedimento n. 14343

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 maggio 2005;

SENTITO il Relatore Professor Nicola Occhiocupo;

VISTO il Decreto Legislativo 25 gennaio 1992, n. 74 come modificato dal Decreto Legislativo 25 febbraio 2000, n. 67 e dalla legge 6 aprile 2005, n. 49;

VISTO il Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, di cui al D.P.R. del 11 luglio 2003, n. 284;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. RICHIESTA DI INTERVENTO

Con richiesta di intervento pervenuta in data 17 gennaio 2005, l'associazione "Centro per i Diritti del Malato" ha segnalato la presunta ingannevolezza, ai sensi del Decreto Legislativo n. 74/92, di un messaggio pubblicitario costituito da un pieghevole, distribuito presso il Policlinico S. Orsola Malpighi di Bologna nel maggio 2004, volto a promuovere il servizio di noleggio di presidi sanitari "Palmirani", tramite l'indicazione dei prezzi praticati al giorno.

Nella richiesta di intervento si evidenzia che il messaggio omette di specificare che i prezzi giornalieri indicati sono fruibili soltanto per periodi di noleggio superiori ai trenta giorni.

II. MESSAGGIO

Il messaggio oggetto della richiesta di intervento consiste in un pieghevole a colori, volto a promuovere il servizio di noleggio di presidi sanitari della Palmirani S.r.l. (di seguito Palmirani), distribuito presso il Policlinico S. Orsola Malpighi di Bologna nel maggio 2004.

Nel messaggio, al di sotto della dicitura "**NOLEGGIAMO**", viene riportata la raffigurazione dei diversi presidi offerti, quali carrozzine (pieghevoli, elettroniche ed imbottite) sedie comode, deambulatori (con o senza ruote), stampelle, alzatimalati, sponde, letti a manovelle, saliscala e ciclocamera.

Accanto a ciascun prodotto offerto in noleggio viene indicato il prezzo del servizio, compreso fra un minimo di "**1 euro**" per le stampelle ed un massimo di "**18 euro**" per le carrozzine elettroniche. Al di sotto del prezzo offerto, per ogni prodotto, viene riportata la seguente dicitura "**al giorno**".

III. COMUNICAZIONI ALLE PARTI

In data 15 febbraio 2005 è stato comunicato al segnalante e alla società Palmirani, in qualità di operatore pubblicitario, l'avvio del procedimento ai sensi del Decreto Legislativo n. 74/92, precisando che l'eventuale ingannevolezza del messaggio pubblicitario oggetto della richiesta di intervento sarebbe stata valutata ai sensi degli artt. 1, 2, e 3, lettera b), del citato Decreto Legislativo, con riguardo alle condizioni alle quali il servizio di noleggio viene fornito e all'eventuale rilevanza di omissioni informative circa il prezzo praticato per il servizio.

IV. RISULTANZE ISTRUTTORIE

Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento è stato richiesto alla società Palmirani, in qualità di operatore pubblicitario, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, lettera a), del

D.P.R. n. 284/03 di fornire informazioni e relativa documentazione riguardanti le caratteristiche e le condizioni di applicazione dell'offerta relativa al servizio di noleggio pubblicizzato.

Con memoria pervenuta in data 29 marzo 2005, la Palmirani ha evidenziato in sintesi quanto segue:

- di regola, sia che il paziente si presenti personalmente negli uffici della Palmirani, sia in caso di contatto telefonico, vengono illustrate tutte le caratteristiche e le condizioni dell'offerta che inevitabilmente non possono essere riportate nel *depliant* per motivi di spazio e di *design*;

- in sede di trattativa, viene chiesto al cliente il periodo di tempo del noleggio al fine di individuare l'offerta più conveniente e adatta alle esigenze del paziente. Il noleggio può infatti essere richiesto per un *week end* o viceversa per un periodo talmente lungo da consigliarne addirittura l'acquisto. Inoltre, se si rende necessario prolungare il periodo del noleggio per esigenze del malato, è possibile procedere ad un adeguamento delle tariffe.

La parte ha allegato copia del messaggio oggetto di segnalazione, di alcune fatture rilasciate per il noleggio e del "*Listino gennaio 2002*" della Palmirani. In particolare il listino, oltre al prezzo richiesto per la consegna, riporta l'indicazione del prezzo giornaliero per il noleggio "*Al giorno min. 30gg.*" e, accanto, la "*Formula Giornaliera*" per l'ipotesi in cui il noleggio sia richiesto per un periodo inferiore ai trenta giorni. Dal confronto dei prezzi di ciascun prodotto, emerge che i prezzi del noleggio previsti per la "*Formula Giornaliera*" sono pari al doppio di quelli richiesti per il noleggio "*Al giorno min. 30gg.*". Ad esempio, "*Carr. Pieghevole: Al giorno min. 30 gg. = 3,00; Formula giornaliera = 6,00*".

In data del 19 aprile 2005, è stata comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del D.P.R. 11 luglio 2003, n. 284.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Il messaggio in esame lascia intendere che la società Palmirani offra il noleggio giornaliero di ausili – quali carrozzine, deambulatori, sponde, stampelle ecc.. – ai prezzi indicati, compresi tra un minimo di "*1 euro*" per le stampelle ed un massimo di "*18 euro*" per le carrozzine elettroniche.

Dalle risultanze istruttorie, in particolare, dalla lettura del listino prezzi prodotto in atti dalla Palmirani, si evince che il noleggio alle condizioni prospettate è consentito solo se richiesto per un periodo superiore ai trenta giorni. Al contrario, a richieste di noleggio giornaliero, per periodi inferiori ai 30 giorni, risultano praticati prezzi pari al doppio di quelli indicati nel messaggio.

La mancata indicazione nel messaggio della circostanza che i prezzi pubblicizzati sono validi solo per noleggi superiori ai trenta giorni rappresenta un'omissione rilevante, non consentendo ai consumatori una ponderata valutazione della reale convenienza e portata dell'offerta.

Va osservato, infine, che, contrariamente a quanto prospettato nella memoria dell'operatore pubblicitario, l'idoneità ingannatoria del messaggio non può essere esclusa dalla circostanza che il cliente sia in grado di apprendere le informazioni relative alle condizioni dell'offerta in un momento immediatamente successivo a quello della percezione del messaggio, quale quello della trattativa. Infatti, deve ritenersi che il Decreto Legislativo n. 74/92 ha inteso salvaguardare la libertà di autodeterminazione del consumatore da ogni interferenza ingiusta fin dal primo contatto pubblicitario, imponendo, dunque, all'operatore commerciale un preciso onere di completezza e chiarezza nella redazione della propria comunicazione d'impresa.

RITENUTO, pertanto, che il messaggio pubblicitario in esame è idoneo a indurre in errore i consumatori in ordine alle condizioni di fruibilità dell'offerta prospettata, potendo, per tale motivo, pregiudicarne il comportamento economico;

DELIBERA

che il messaggio pubblicitario descritto al punto II del presente provvedimento, diffuso dalla società Palmirani S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una fattispecie di pubblicità ingannevole ai sensi degli artt. 1, 2, e 3, lettera b), del Decreto Legislativo n. 74/92, e ne vieta l'ulteriore diffusione.

Ai sensi dell'articolo 7, comma 9, del Decreto Legislativo n. 74/92, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 50.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 7, comma 11, del Decreto Legislativo n. 74/92, entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

p. IL SEGRETARIO GENERALE
Alberto Nahmijas

IL PRESIDENTE
Antonio Catricalà

Visto: IL CAPO DI GABINETTO
Luigi Fiorentino