di Valerio Pandolfini
Avvocato – diritto d'impresa e farmaceutico

• **NORMATIVE - PARTE 2**

Vendere farmaci online

PROSEGUIAMO L'ANALISI DELLA NORMATIVA DEL MERCATO WEB SOFFERMANDOCI SUI DIVERSI OBBLIGHI INFORMATIVI CHE SONO PERVISTI DALLA LEGGE VIGENTE

Ai sensi del D.lgs. n. 17/2014, il titolare di farmacia deve fornire sul proprio sito *web* il recapito dell'Autorità locale che ha concesso l'autorizzazione alla vendita, il *link* al sito *web* del Ministero della Salute e il logo nazionale su ciascuna pagina del sito.
Qualora vengano messi in vendita sul canale *web* anche alimenti nutraceutici, prodotti per celiaci, alimenti addizionati di vitamine e minerali e prodotti senza lattosio, il sito online deve contenere anche le informazioni previste dal Regolamento UE 1169/2011.
Il sito per la vendita *online* di farmaci deve inoltre riportare anche le informazioni minime previste in generale per le vendite a distanza dal D.lgs. n. 70/2003 e dal Codice del Consumo. A tale ultimo proposito, l'art. 47 del codice del Consumo esclude dall'applicazione degli obblighi informativi ivi elencati, compreso il diritto di recesso, le parti dei siti *web* dedicate alla vendita online di farmaci e dispositivi medici. Di conseguenza, le farmacie *online* non sono obbligate a fornire informazioni ai consumatori in caso di vendita di farmaci senza ricetta, mentre qualora vendano anche altri beni (quali ad esempio parafarmaci, cosmetici, etc.) sono tenuti ad adempiere agli obblighi informativi previsti dal Codice del Consumo, rendendoli visibili e accessibili ai consumatori.
In tal caso, quindi, le farmacie devono fornire le seguenti informazioni (che devono essere costantemente aggiornate):
- nome o ragione sociale;
- partita IVA;
- domicilio o sede legale;
- contatti rapidi con il titolare;
- numero d'iscrizione al registro delle imprese;
- elementi di individuazione della competente Autorità di Vigilanza (ASL, NAS, etc.);
- titolo professionale e Stato membro in cui è stato rilasciato;





Ci sono obblighi diversi per la vendita online di alimenti per lattanti e quelli sostitutivi di un'intera razione giornaliera per il controllo del peso

• ordine provinciale dove il titolare è iscritto e numero di iscrizione all'albo (per le farmacie gestite in forma di società, tali requisiti sono riferiti al direttore responsabile);
• riferimento alle norme professionali e al codice deontologico;
• indicazione di prezzi e tariffe dei diversi servizi offerti (evidenziando se compresi o meno di IVA), nonché dei costi di consegna ed eventuali altri costi aggiuntivi;
• chiara individuazione di tutte le comunicazioni commerciali presenti nel sito, che devono essere conformi al Codice deontologico (in particolare all'indipendenza, alla dignità, all'onore della professione, al segreto professionale e alla lealtà verso clienti e colleghi);
• in caso di vendita di parafarmaci, indicazione di sconti, premi, omaggi, concorsi o promozioni con relative condizioni di accesso;
• caratteristiche dei beni o servizi;
• specificazione dell'indirizzo geografico del titolare e, se del caso, dell'indirizzo telefonico o telematico, al quale il consumatore può indirizzare eventuali reclami;
• eventuali clausole e condizioni generali applicate;
• caratteristiche del servizio;
• modalità di pagamento, consegna ed esecuzione e la data entro cui il titolare si impegna a consegnare beni o a prestare servizi e, se del caso, il trattamento dei reclami;
• condizioni, termini e procedure per esercitare il diritto di recesso conformemente all'art. 54 del Codice del Consumo, nonché, se del caso, il modulo tipo di recesso;
• informazione che il consumatore dovrà sostenere il costo della restituzione dei beni in caso di recesso;
• eventuale riferimento e collegamento ipertestuale al Codice di condotta al quale il titolare abbia espressamente aderito;
• eventuale assicurazione per danni da responsabilità professionale, con nome e indirizzo dell'assicuratore e la copertura geografica;
• dati dell'Autorità competente ad emanare il Decreto all'autorizzazione all'esercizio della farmacia;
Tali informazioni non sono richieste per la vendita di alimenti per lattanti, di quelli a fini medici speciali e di quelli sostitutivi di un'intera razione alimentare giornaliera per il controllo del peso.

Il diritto di recesso del consumatore

Il consumatore dispone, dal giorno in cui è stato concluso il contratto, di un periodo di 14 giorni per comunicare di volersi avvalere del diritto di recesso, senza dover fornire alcuna motivazione e senza costi aggiuntivi rispetto al costo di restituzione del bene. In tal caso, il titolare della farmacia deve inviare via mail conferma di ricevimento di tale comunicazione. Il diritto di recesso non si applica ai prodotti deteriorabili o rapida scadenza, come gli alimenti.
Il consumatore ha a disposizione altri 14 giorni per restituire il prodotto, a partire dal giorno in cui ha comunicato di avvalersi del diritto di recesso. Se il titolare della farmacia non fornisce tutte le informazioni sul diritto di recesso, tale diritto si prolunga a 12 mesi dopo la fine del periodo di recesso sopra indicata. Se durante tale periodo il titolare invia le informazioni sul diritto di recesso, la restituzione del prodotto deve avvenire entro 14 giorni dall'inoltro di tale comunicazione.
Il titolare è tenuto al rimborso del prezzo entro 14 giorni dalla restituzione del prodotto, o dalla prova di effettiva spedizione del prodotto, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore, salvo diversi accordi presi con quest'ultimo.

Prima dell'inoltro

Ai sensi del codice del Consumo, prima dell'inoltro, il titolare di farmacia ha l'obbligo di fornire:
• le varie fasi tecniche da seguire per la conclusione del contratto;
• il modo in cui il contratto concluso sarà archiviato e le relative modalità di accesso;
• i mezzi tecnici messi per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima di inoltrare l'ordine al prestatore;
• eventuale codice di condotta al quale il titolare aderisce e come accedervi per via telematica;
• le lingue a disposizione per concludere il contratto;
• l'indicazione degli strumenti di composizione delle controversie.
Le clausole e le condizioni generali del contratto proposte al destinatario devono essere messe a sua disposizione in modo da consentirgli memorizzazione e riproduzione.
Al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore deve riconoscere che questo implica l'obbligo di pagare; perciò, se l'inoltro implica l'obbligo di azionare un pulsante, quest'ultimo deve riportare le parole "ordine con obbligo di pagare" o altra formulazione analoga.
La farmacia deve inoltre adempire ad altri importanti compiti:
• indicare se si applicano restrizioni sulla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati;
• inviare la conferma di conclusione del contratto su un mezzo durevole con il riassunto delle informazioni sopra elencate;
• completare la consegna entro 60 giorni dalla conclusione del contratto; se il bene non viene consegnato, il consumatore può accordare un periodo supplementare, alla cui scadenza il contratto è risolto e il consumatore ha diritto a un risarcimento dei danni.