

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS10665 - BARILLA-BISCOTTI BUONGRANO

*Provvedimento n. 26559*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 aprile 2017;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, 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;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 4 gennaio 2017, con la quale la società Barilla G. e R. Fratelli S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LA PARTE

1. La società Barilla G. e R. Fratelli S.p.A. in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo, attivo nel settore alimentare, nella produzione di pasta secca, sughi pronti, pane e prodotti da forno.

Il professionista ha realizzato, secondo il bilancio consolidato dell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2015, un fatturato pari a circa 3,3 miliardi di euro.

### II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nell'impiego del *claim* "*100% FARINA INTEGRALE*" apposto sulla confezione dei biscotti "Buongrano" della linea "Mulino Bianco" (e riportato su alcuni affissionali e alla pagina *web* <http://www.mulinobianco.it/colazione-e-merenda/biscotti/buongrano>), in quanto idoneo a fuorviare i consumatori circa la sua esatta portata.

3. In particolare, la rivendicazione di una totale (100%) integralità della farina, in assenza di indicazioni che ne precisassero la portata, poteva essere tecnicamente interpretata dal consumatore medio come derivante dalla macinazione diretta del grano senza separazione delle tre diverse frazioni del cereale (endosperma, crusca e germe) che nel processo industriale vengono separate e poi ricombinate o ricostituite.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

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

4. In relazione alla condotta sopra descritta, sulla base di informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, nonché alla luce delle segnalazioni di alcuni consumatori pervenute il 13 giugno, 29 settembre e 7 novembre 2016, è stato comunicato al professionista, in data 24 novembre 2016, l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10665. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Barilla G. e R. Fratelli S.p.A. fosse suscettibile di integrare una violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e tale da fornire una rappresentazione non veritiera delle caratteristiche del prodotto, idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico e a sviare le scelte commerciali del consumatore medio.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, 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 concernenti l'involucro originale della confezione come attualmente in commercio e i canali di vendita utilizzati; i dettagli in merito alla campagna pubblicitaria già svolta o in corso di svolgimento; il volume/valore delle vendite a decorrere dal lancio del prodotto.

6. A seguito di specifica istanza la società ha avuto accesso agli atti del procedimento il 2 dicembre 2016; ha depositato scritti difensivi il 4 gennaio, 28 febbraio, 8 e 13 marzo 2017 e i suoi rappresentanti hanno partecipato all'audizione svoltasi il 23 gennaio 2017 dinnanzi gli Uffici.

7. In data 3 marzo 2017 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

#### 2) *Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista*

8. Dalla documentazione complessivamente trasmessa dal professionista nel corso del procedimento, è emerso che la commercializzazione del prodotto è iniziata il 5 maggio 2016 attraverso la grande distribuzione organizzata, i *cash and carry* (di approvvigionamento per i piccoli dettaglianti) e, in misura minima, la vendita *on line*.

Il professionista ha rilevato, in primo luogo, la correttezza e la rispondenza della propria condotta ai canoni di diligenza professionale precisando di utilizzare, per la preparazione dei biscotti, farina integrale prodotta fuori dal mulino, presso gli stabilimenti Barilla, attraverso il procedimento di ricostituzione secondo le proporzioni originarie delle diverse frazioni del chicco originale (integro) del cereale. La società ha, in secondo luogo, evidenziato che la farina integrale così ricostituita mostra caratteristiche chimico-organolettiche equivalenti a quelle riscontrate in cinque farine integrali (ricombinate in mulino) in commercio presentando, peraltro, rispetto alle medesime, un quantitativo di fibra superiore. Inoltre, l'uso del *claim* contestato "100% integrale" era funzionale a contraddistinguere il prodotto rispetto alla maggior parte dei biscotti (in ambito industriale), qualificabili nella etichettatura come integrali sebbene ottenuti attraverso la miscelazione di farina di frumento integrale e farina di frumento.

9. Con nota pervenuta in data 4 gennaio 2017, il professionista ha presentato una memoria recante una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, corredata da integrazioni documentali pervenute il 28 febbraio e l'8 marzo 2017.

**10.** In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – si articolano in:

a) alcune misure, dirette a realizzare la sostituzione della farina integrale ricostituita in stabilimento con farina integrale ricombinata, prodotta direttamente dall’impianto molitorio, a seguito della modifica delle strutture industriali coinvolte nel processo di stoccaggio della materia prima utilizzata nella produzione dei biscotti “Buongrano”.

b) misure comunicazionali, ossia il cambiamento del *packaging* attraverso l’inserimento, sulla confezione, al fine di integrare la portata del *claim* “100% FARINA INTEGRALE”, della seguente frase esplicativa “*Buongrano è preparato solo con farina integrale di frumento senza usare altri tipi di farina*”, corredata dalla modifica della lista degli ingredienti dove comparirà la puntuale indicazione “*farina integrale di frumento 68%<sup>1</sup>*”.

**11.** Inoltre, il professionista ha precisato che entrambe le misure presentano carattere permanente, salve eventuali variazioni del processo che si renderanno necessarie in ragione di sopravvenute esigenze tecnico-produttive e/o dall’evoluzione delle tecniche medesime. Le modifiche di carattere comunicazionale, poi, non saranno limitate alle confezioni, ma riguarderanno anche messaggi eventualmente diffusi su altri mezzi.

#### **IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**12.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo stampa/per via televisiva/attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 15 marzo 2017 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**13.** Con parere pervenuto il 13 aprile 2017 la suddetta Autorità ha ritenuto che il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto del procedimento, considerato che il consumatore - sollecitato dalle comunicazioni commerciali circa l’integralità della farina impiegata, diffuse sulla rete, e condizionato anche dalle informazioni, poste sulle confezioni del prodotto e sugli affissionali -, potrebbe poi effettivamente procedere all’acquisto dei biscotti “Buongrano”, pubblicizzati peraltro da un marchio di successo e di sicuro impatto mediatico, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*.

#### **V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

**14.** L’Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 24 novembre 2016, consistente nell’utilizzo del *claim* “100% FARINA INTEGRALE” apposto sulla confezione dei biscotti “Buongrano” della linea “Mulino Bianco” (e riportato su alcuni affissionali e alla pagina *web* <http://www.mulinobianco.it/colazione-e-merenda/biscotti/buongrano>).

---

<sup>1</sup> Trattasi di indicazione percentuale di farina presente nel prodotto, riportata in ossequio al dettato dell’art. 22 del Regolamento (UE) n. 1169/2011 del 25 ottobre 2011 (relativo alla fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori), e dell’art. 8 D. Lgs. 27 gennaio 1992, n. 109 (recante attuazione delle direttive n. 89/395/CEE e n. 89/396/CEE concernenti l’etichettatura, la presentazione e la pubblicità dei prodotti alimentari) con peculiare riferimento al *quid*, ossia all’indicazione della quantità dell’ingrediente caratterizzante.

**15.** In particolare, l'impegno di natura comunicazionale appare idoneo a rimuovere i profili di possibile illegittimità in quanto chiarisce il *claim* contestato "100% FARINA INTEGRALE", consentendone la decodifica nella sua effettiva portata in virtù della puntualizzazione "Buongrano è preparato solo con farina integrale di frumento senza usare altri tipi di farina".

**16.** Siffatta circostanza risulterà comprovata dall'adozione anche di misure relative alle modalità di produzione, implicanti l'utilizzo di farina integrale ricombinata, ossia prodotta direttamente dall'impianto molitorio, a seguito della modifica delle strutture industriali coinvolte nel processo di stoccaggio della materia prima.

**17.** Opportuno corollario di tali impegni appare, infine, l'adozione delle modifiche di carattere comunicazionale anche in caso di impiego di mezzi di comunicazione ulteriori rispetto al *packaging*.

**18.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Barilla G. e R. Fratelli S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Barilla G. e R. Fratelli S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Barilla G. e R. Fratelli S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 4 gennaio 2017, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Barilla G. e R. Fratelli S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'art. 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

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

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

*Annalisa Rocchietti*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*