

PS7732 - VODAFONE-DURATA CONTRATTO IPAD2

Provvedimento n. 23538

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 3 maggio 2012;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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 pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Vodafone Omnitel N.V. (di seguito anche Vodafone) in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 marzo 2011, presenta un fatturato pari a circa 8.492.326.000 euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il presente procedimento concerne un messaggio pubblicitario diffuso da Vodafone, riguardante la promozione di un'offerta denominata "*iPad 2 Con Vodafone hai di più*".

Il messaggio è stato pubblicato sul quotidiano "*Italia Oggi*" del 3 ottobre 2011, nonché sul sito *internet* www.vodafone.it dell'ottobre 2011.

3. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo¹ ed alla luce della segnalazione della Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Pistoia dell'11 ottobre 2011² l'ultima pagina del quotidiano "*Italia Oggi*", in diffusione il giorno 3 ottobre 2011, ed il contenuto del sito www.vodafone.it alla data del 28 ottobre 2011, promuovono la possibilità di acquistare un apparecchio "*iPad2*" al costo di 29 euro al mese.

Nella pagina del quotidiano il contenuto del messaggio è del seguente tenore: "*iPad2. Con Vodafone hai di più. Oggi per te iPad2 a partire da 29 euro al mese con: internet incluso (...)*". In una nota a fondo pagina si precisa "*Rata mensile 29 euro per tutti i modelli iPad2 16 GB. Anticipo 0 per iPad2 16GB, 49 euro per iPad 32GB, 99 euro per iPad2 64GB*".

Il contenuto della promozione diffusa nel link www.vodafone.it/offerta-privati/, propone il messaggio "*iPad2 Più sottile. Più leggero. Più veloce. Face time. SmartCover. Batteria da 10 ore*", seguito da una tabella in cui è riportata una scheda tecnica relativa agli oneri da sostenere per le diverse tipologie di abbonamento sottoscrivibili, differenziate a seconda dei diversi iPad2 oggetto della promozione. In fondo alla pagina, in posizione residuale e con caratteri molto ridotti, viene indicato che "*L'offerta Abbonamento prevede un vincolo contrattuale di 30 mesi*" senza alcuna ulteriore precisazione.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. In relazione alla pratica commerciale descritta, in data 5 dicembre 2011, è stato comunicato alla società Vodafone l'avvio del procedimento istruttorio n. PS7732 per possibile violazione degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo.

5. In tale sede era, in particolare, ipotizzata l'ingannevolezza della promozione dell'offerta "*iPad2*", riportata sul quotidiano "*Italia Oggi*" e diffusa tramite il sito *internet* www.vodafone.it, nella quale non sarebbero state indicate le caratteristiche complessive della promozione stessa ed i costi totali dell'offerta pubblicizzata, caratterizzata da un rilevante vincolo di durata (30 mesi), e dalla connessa rateizzazione, e da ulteriori oneri (penali) da sostenere, da parte del consumatore, in caso di recesso anticipato di cui non è indicata l'esistenza, né l'importo.

6. Contestualmente alla comunicazione di avvio è stata trasmessa una richiesta di informazioni a Vodafone alla quale il professionista ha risposto in data 22 febbraio 2012, articolando le proprie difese e, contestualmente, presentando impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale in argomento, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento³.

¹ [Cfr. doc. 3 dell'indice del fascicolo.]

² [Cfr. doc. 1.]

³ [Cfr. doc. 7.]

7. In data 5 marzo 2012, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁴.

8. In data 20 marzo 2012, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

2) Le evidenze acquisite

9. L'offerta relativa all'acquisto dell'iPad2 *"iPad 2 Con Vodafone hai di più"* consente di acquistare un *tablet* tramite la sottoscrizione di un contratto con vincolo di durata di trenta mesi con l'addebito di un costo mensile che varia in funzione del tipo di tablet (a partire da 29 euro). In caso di cessazione prima della scadenza contrattuale, l'offerta prevede l'ulteriore addebito di un corrispettivo per cessazione anticipata.

Più precisamente, Vodafone addebita un corrispettivo, in caso di recesso anticipato rispetto al termine minimo di durata del contratto, costituito da due elementi: un importo fisso, pari a 120 euro, più uno variabile, in funzione del momento in cui il recesso diventa efficace ed il cui ammontare varia in base al trascorrere del tempo poiché viene determinato moltiplicando la rata mensile dovuta per la parte volta a remunerare il costo dell'acquisto del terminale (circa 16 euro al mese) per il numero dei mesi mancanti alla data della scadenza contrattuale pattuita.

In caso di cessazione volontaria del rapporto contrattuale cessa, quindi, anche la rateizzazione con conseguente addebito del saldo delle rate e della relativa penale prevista per recesso anticipato.

10. Il messaggio diffuso tramite stampa sul quotidiano Italia Oggi non indicava nessuno di tali vincoli mentre nella pagina <http://www.ipad.vodafone.it/offerta.privati> era riportata la sola indicazione riguardante la durata di trenta mesi del vincolo contrattuale. Senza alcuna precisazione circa i rilevanti oneri economici da sostenere in caso di recesso anticipato.

Il messaggio pubblicitario promosso a mezzo stampa, è stato in diffusione il giorno 3 ottobre 2011 mentre il messaggio promosso tramite il sito www.vodafone.it è stato in diffusione quantomeno nel mese di ottobre 2011.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

11. Secondo il professionista Vodafone l'offerta *"IPad2. Con Vodafone hai di più"* rientra in una tipologia di promozioni ormai molto comuni sul mercato tra tutti i gestori telefonici e le cui caratteristiche sono note ai consumatori. La promozione oggetto del procedimento prevede, in particolare, una forma di sussidio per favorire l'acquisto di uno smartphone o tablet, caratterizzati da un costo piuttosto elevato, a fronte dell'assunzione, da parte del consumatore, di un vincolo minimo di durata nel contratto di abbonamento connesso all'offerta (normalmente di ventiquattro o trentasei mesi). Elementi essenziali di tali tipi di promozioni sono la durata minima del contratto ed il fatto che il sussidio ricevuto in caso di recesso anticipato, rispetto al termine minimo contrattualmente pattuito, debba essere in tutto od in parte restituito.

12. Secondo Vodafone, nel caso oggetto del procedimento, l'incompletezza delle informazioni contenute nei messaggi promozionali, riguardo alle caratteristiche dell'offerta medesima, costituirebbe un'omissione sostanzialmente irrilevante e tale da non compromettere la corretta comprensione della promozione. Inoltre, Vodafone ha specificato che l'assenza di indicazioni esaustive nei messaggi in questione è dovuta ad una *"mera svista materiale"* e che, a conferma di tale ultima circostanza, in altre campagne pubblicitarie simili a quella tali informazioni sono state regolarmente fornite.

13. Il professionista ha, infine, rilevato che la richiesta di intervento inoltrata dalla Camera di Commercio, dalla quale ha avuto origine il procedimento, risulterebbe l'unico reclamo ricevuto.

IV. GLI IMPEGNI PRESENTATI DA VODAFONE

14. In data 22 febbraio 2012, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, e dell'articolo 8, del Regolamento, Vodafone ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

15. In particolare, la Parte si è impegnata a:

a) integrare il messaggio stampa relativo all'offerta I-Pad2, già apparso su *"Italia Oggi"*, con la precisazione: *"offerta con vincolo di durata di 30 mesi e corrispettivo per recesso anticipato"* ed a diffondere sui quotidiani *"Corriere della Sera"* e *"La Repubblica"*, per almeno due volte, un messaggio rettificativo relativo all'offerta, a tutt'oggi in vigore, evidenziando in neretto, per dare maggiore evidenza, la precisazione sopra indicata;

b) modificare il proprio sito *internet*, nelle pagine relative all'offerta *"I-Pad"* in modo da rendere più chiare ed evidenti le caratteristiche essenziali dell'offerta riguardo, in particolare, al vincolo di durata minima ed al corrispettivo dovuto in caso di recesso anticipato;

c) garantire che nessun pregiudizio possa essere causato al consumatore dall'omessa indicazione del vincolo contrattuale minimo e del corrispettivo dovuto in caso di recesso anticipato e, nello specifico, evitando di applicare il corrispettivo da pagare, in caso di eventuale recesso prima del termine minimo contrattualmente previsto, nei confronti dei consumatori che dovessero lamentare di non averne avuto conoscenza a causa di quanto contenuto nel citato messaggio stampa o nel sito *internet* di Vodafone.

⁴ [Cfr. doc. 9.]

16. Vodafone ha, infine, documentato l'adozione di una delle descritte misure depositando copia della pagina del quotidiano Corriere della Sera pubblicato il 18 febbraio 2012 nella quale è stato precisato che *"L'offerta prevede l'attivazione di un abbonamento dati con tablet incluso con vincolo contrattuale di 30 mesi e corrispettivo per recesso anticipato"*.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

17. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo stampa e per via *internet*, in data 20 marzo 2012 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

18. Con parere pervenuto in data 13 aprile 2012, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo.

19. In particolare, l'AGCOM ha rilevato che la pratica commerciale in esame risulta carente e in grado di generare confusione nel consumatore medio, in quanto non fornisce in modo completo informazioni in merito alle caratteristiche fondamentali delle offerte pubblicizzate. Al riguardo, viene rilevato che il consumatore non ha la possibilità di avere reale contezza dell'esatto onere economico allo stesso imputabile in caso di recesso e, a causa della sua scorrettezza, pare suscettibile di pregiudicare il comportamento economico dei destinatari, inducendoli al contatto con il suddetto operatore in luogo di altri in base a erronei convincimenti.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

20. I profili di scorrettezza della pratica commerciale in esame riguardano la completezza delle informazioni fornite ai consumatori in ordine alle caratteristiche complessive ed ai costi totali dell'offerta *"iPad2. Con Vodafone hai di più"*, innanzi indicati.

21. Dalle risultanze istruttorie, risulta che nel messaggio diffuso tramite stampa non sono state fornite ai consumatori informazioni essenziali in merito alla durata del prolungato vincolo contrattuale (pari a trenta mesi) e all'esistenza di costi addebitati al consumatore in caso di recesso anticipato rispetto alla scadenza del vincolo contrattuale, con particolare riferimento all'addebito delle rate residue del prodotto e soprattutto all'obbligo di corrispondere una penale di importo elevato (pari a 120 euro).

La scorrettezza della comunicazione commerciale riguarda anche la mancata chiarezza circa la rateizzazione dell'offerta e la corresponsione delle rate con obbligo di restituzione delle rate residue in caso di recesso prima del termine.

22. Inoltre, per quanto concerne la promozione diffusa tramite il sito *internet* www.vodafone.it, il messaggio risulta poco chiaro, utilizzando caratteri di piccole dimensioni ed una collocazione residuale di una laconica indicazione riguardante solo la durata del vincolo contrattuale (trenta mesi) ed omettendo completamente di citare l'obbligo, da parte del consumatore, di corrispondere 120,00 euro in caso di recesso anticipato rispetto alla scadenza del vincolo contrattuale oltre alle rate residue. La presenza di ampi spazi sul sito *internet* del professionista e la rilevanza di tale omissione appare finalizzata a rendere poco chiara al consumatore la reale convenienza e la portata dell'offerta.

23. Tali omissioni devono ritenersi, quindi, suscettibili di falsare in misura apprezzabile la valutazione del consumatore circa le reali condizioni economiche complessive e l'effettiva convenienza dell'offerta pubblicizzata associata all'acquisto di un iPad2, in ragione dell'esistenza di un vincolo contrattuale di durata molto ampia e di rilevanti oneri economici da sostenere per poter recedere anticipatamente dal rapporto contrattuale.

24. Più in generale, offerte promozionali come quelle oggetto di contestazione sottoposte a vincoli contrattuali tanto prolungati (due anni e mezzo) appaiono orientate ad influire negativamente sulla contendibilità della clientela in un settore dinamico, come quello delle telecomunicazioni, caratterizzato da continue evoluzioni tecnologiche e dalla variazione delle condizioni di convenienza individuale per i consumatori delle sempre più variegata e complesse tipologie di offerte.

Valutazione degli impegni presentati da Vodafone

25. Per quanto concerne gli impegni presentati dalla società Vodafone in data 22 febbraio 2012, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Decreto Legislativo n. 206/05, si osserva che il professionista ha presentato i descritti impegni tardivamente, ovvero circa due mesi dopo l'avvio del procedimento, quindi oltre il termine indicato dall'articolo 8 del Regolamento.

26. In ogni caso, si rileva che gli stessi non possono essere accolti in quanto inidonei a rimuovere i profili oggetto di contestazione.

In particolare, quanto alla misura dello storno degli oneri di recesso previsto per i soli consumatori che dovessero specificamente contestare l'adesione all'offerta, sulla base dei messaggi ingannevoli oggetto di contestazione, appare trattarsi di una misura alquanto indeterminata. Infatti, tale misura non è stata prevista a vantaggio di tutti i consumatori che hanno aderito all'offerta nel periodo di diffusione delle promozioni oggetto di contestazione. Inoltre, non è stata proposta dal professionista alcuna soluzione per comunicare direttamente ai consumatori interessati la specifica possibilità di avvalersi di tale storno al fine di permettere a quest'ultimi di ottenere la restituzione di eventuali penali già corrisposte. Gli altri due impegni descritti al punto 15, lettere a) e b), corrispondono a quanto il professionista è tenuto a fare a seguito della diffida.

27. Pertanto, gli impegni prospettati non appaiono in grado di consentire una riparazione, con effetto retroattivo e di portata generale, della condotta adottata dal professionista.

28. Anche il messaggio fatto pubblicare sul quotidiano "Corriere della Sera", pur segnalando il vincolo contrattuale di trenta mesi e l'esistenza di un "corrispettivo per recesso anticipato", non precisa che si tratta di una penale di 120,00 euro che si aggiunge all'obbligo di rimborso delle rate mensili residue.

Sussiste comunque, nel caso di specie, l'interesse dell'Autorità a procedere all'accertamento dell'infrazione.

Conclusioni

29. Alla luce delle predette considerazioni, la pratica commerciale posta in essere da Vodafone deve pertanto ritenersi scorretta, in violazione degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo.

30. La condotta di Vodafone risulta inoltre non conforme al grado di ordinaria diligenza ragionevolmente esigibile da operatori nel settore della telefonia in considerazione delle significative asimmetrie che caratterizzano il rapporto tra professionisti e consumatori e impongono ai primi, nel definire le modalità di esercizio della propria attività commerciale, una declinazione particolarmente stringente dei generali obblighi di buona fede e correttezza.

31. La pratica commerciale, costituita dalla diffusione dei messaggi pubblicitari innanzi descritti, risulta, pertanto, scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio cui è destinata con riferimento ad omissioni rilevanti circa le condizioni economiche e le caratteristiche dell'offerta reclamizzata.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

32. Ai sensi dell'articolo 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 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

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

34. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie delle dimensioni economiche del professionista. Quanto alla diffusione, la condotta è stata posta in essere sul territorio nazionale. In particolare, sulla base degli elementi raccolti nel corso dell'istruttoria, è emerso che il messaggio pubblicitario è stato diffuso tramite stampa ed a mezzo *internet*.

35. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere quantomeno nel mese di ottobre 2011, alla luce di quanto rappresentato dalla Parte nel corso del procedimento.

36. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Vodafone N.V. nella misura di 40.000 € (quarantamila euro).

37. Peraltro, in considerazione del fatto che il professionista risulta già destinatario di provvedimenti adottati in applicazione delle disposizioni contenute nella Parte II del Titolo III, Capo II, del Codice del Consumo, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 60.000 € (sessantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la diffusione di messaggi pubblicitari omissivi in merito alle reali caratteristiche e condizioni economiche complessive dell'offerta, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio cui è diretta;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalle società Vodafone N.V., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Vodafone N.V. una sanzione amministrativa pecuniaria di 60.000 € (sessantamila euro);

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Ai sensi dell'articolo 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Ai sensi dell'articolo 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 150.000 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 notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in considerazione della natura dell'illecito e per assicurare al pubblico la più ampia conoscenza della propria attività istituzionale.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

p. IL PRESIDENTE
Piero Barucci