

PS11068 - SONY PLAYSTATION PLUS-ABBONAMENTO A PAGAMENTO

Provvedimento n. 27440

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 29 novembre 2018;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Sony Interactive Entertainment Europe Limited (di seguito, SIEE), con sede in Londra (United Kingdom), è il fornitore esclusivo di console e relative periferiche *PlayStation*, nonché sviluppatore ed editore di videogiochi per console, per l'Europa, il Medio Oriente, l'Africa, la Russia, alcune parti dell'Asia, l'Australia e la Nuova Zelanda. SIEE, inoltre, crea ed è responsabile dell'imballaggio delle console *PlayStation 4*.

2. Sony Interactive Entertainment Network Europe Limited (di seguito, SIENE) è una società interamente controllata di SIEE. SIENE gestisce il *PlayStation Network* e il *Playstation Store online* nel territorio in cui è operativa SIEE.

3. Sony Interactive Entertainment Italia S.p.A. (di seguito, Sony Italia), con sede in Roma, è una società interamente controllata da SIEE. Sony Italia è fornitore esclusivo di console e relative periferiche *PlayStation* e di giochi a rivenditori in Italia.

4. SIEE ha un fatturato complessivo al 31/03/2017 pari a 4.898.000.000 euro, SIENE pari a 2.280.000.000 euro e Sony Italia pari a circa 247.000.000 euro. Di seguito, le tre società saranno indicate, nell'insieme anche come "Gruppo Sony", o come "professionista", ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

5. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista nella promozione e vendita della console *PlayStation 4* e dei videogiochi tramite il *PlayStation Store*, con riferimento alla carenza e/o omissione di informazioni circa la necessità di dover sottoscrivere l'abbonamento a pagamento *PlayStation Plus* per poter giocare in modalità *multiplayer online* con altri giocatori.

6. La carenza informativa concerne, in primo luogo, la confezione del prodotto *PlayStation 4*, in cui l'informazione relativa alla necessità dell'abbonamento a pagamento *PlayStation Plus* per poter giocare in modalità *multiplayer online* non è messa a disposizione del consumatore in maniera chiara e immediatamente percepibile, dal momento che essa viene riportata, con un carattere molto piccolo e di difficile lettura, soltanto nella parte posteriore della confezione.

7. In secondo luogo, la carenza e/o omissione delle informazioni fornite riguarda anche il processo di acquisto a distanza di videogiochi tramite l'applicazione *Playstation Store* a cui si può accedere dalla console *Playstation 4*, dal sito internet del gruppo ([//store.playstation.com/it-it](http://store.playstation.com/it-it)) e dall'App dedicata per *Smartphone*. Durante il processo di acquisto non risulta evidenziata, in maniera chiara e sin dal primo contatto, la circostanza che sia necessario l'abbonamento a pagamento *PlayStation Plus* per poter utilizzare il videogioco in modalità *multiplayer online*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

8. Sulla base di segnalazioni di alcuni consumatori¹, in data 15 e 21 marzo, 27 e 30 aprile 2018, nonché 20, 27 e 28 settembre 2018², sono stati realizzati rilievi d'ufficio sul *Playstation Store* (sia sito internet che App dedicata) e acquisite agli atti del procedimento le relative pagine web e screenshot.

¹ [Cfr. doc. 1 del fascicolo istruttorio, concernente la segnalazione di proprietario di una console Sony PlayStation 4, che ha lamentato di aver acquistato il gioco *Overwatch (Game of the Year Edition)* tramite l'applicazione *PlayStation Store* della console. Al momento del primo tentativo di accesso, il segnalante avrebbe appreso che il gioco in questione è utilizzabile soltanto previa stipulazione di un abbonamento al servizio a pagamento denominato *PlayStation Plus*. Il consumatore ha lamentato che tale informazione non fosse fornita in maniera chiara al momento dell'acquisto del gioco, alterando il tal modo il suo comportamento economico. Il consumatore ha lamentato inoltre che, non volendo aderire all'abbonamento a pagamento, ha segnalato la vicenda al servizio clienti *PlayStation*, chiedendo di recedere dall'acquisto, ma la richiesta non sarebbe stata accolta. Cfr., inoltre, doc. 2, in cui un altro consumatore ha

9. In data 8 maggio 2018, è stato avviato il procedimento istruttorio PS11068 nei confronti delle società Sony Interactive Entertainment Europe Limited e Sony Interactive Entertainment Italia S.p.A., in relazione a due presunte pratiche commerciali scorrette: a) la prima concernente la carente informazione in ordine alla circostanza che sia necessario l'abbonamento a pagamento *PlayStation Plus* per poter utilizzare il videogioco in modalità *multiplayer online*, in violazione degli articoli degli articoli 20, 21, comma 1, lettere b) e d), e 22 del Codice del Consumo; b) la seconda relativa alla presunta frapposizione di ostacoli al consumatore, laddove questi provi a recedere dal contratto di acquisto a distanza di videogiochi tramite il *Playstation Store*, per possibile violazione degli articoli 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo.

10. Con successivo atto del 5 giugno 2018, il procedimento istruttorio è stato esteso soggettivamente nei confronti della società Sony Interactive Entertainment Network Europe Limited, in quanto SIEE, in data 23 maggio 2018, ha comunicato che la società Sony Interactive Entertainment Network Europe Limited è responsabile della gestione dell'applicazione *Playstation Store*, evidenziando così il coinvolgimento anche di quest'ultima società nella realizzazione della pratica commerciale oggetto del procedimento.

11. Il professionista ha fornito informazioni e presentato memorie difensive in data 15 giugno 2018, 11 luglio 2018 e 3 ottobre 2018.

12. In data 4 ottobre 2018 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

13. In data 23 e 31 ottobre 2018 è pervenuta la memoria difensiva, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento sulle procedure istruttorie, da parte di SIEE, SIENE e Sony Italia.

2) Le evidenze acquisite

a) Il mercato dei videogiochi in Italia

14. Il settore dei videogiochi in Italia, che nel 2017 ha realizzato un giro d'affari complessivo di quasi un miliardo e mezzo di euro, con un forte *trend* di crescita rispetto al 2016³, comprende due grandi categorie di prodotti: a) le *console* (come ad esempio *Playstation 4*) e gli accessori di gioco; b) i *software* per videogiochi.

15. Il segmento delle *console* e accessori comprende una serie di dispositivi, come ad esempio *Playstation 4*, che possono utilizzare videogiochi progettati per la specifica *console*. Tale segmento rappresenta poco meno del 30% del giro d'affari complessivo del settore dei videogiochi, con un fatturato di circa 333 milioni di euro nel 2017. In Italia nello stesso anno sono state vendute complessivamente oltre 1 milione e 250 mila *console*.

16. Secondo un'indagine condotta nel gennaio 2018 commissionata dalla Federazione Europea Software Interattivo (ISFE) in collaborazione con l'AESVI Associazione Editori Sviluppatori Videogiochi Italiani, *Playstation 4* è la *console* di gioco più utilizzata in Italia tra i videogiocatori che utilizzano *console*⁴.

17. Il segmento del *software* comprende videogiochi destinati a differenti piattaforme di gioco quali *console*, PC, *tablet* e *smartphone*. È il segmento di mercato più rilevante, con un peso di oltre il 70% sul giro d'affari complessivo del mercato dei videogiochi nel 2017 e un fatturato complessivo di oltre un miliardo di euro. Il *software* per videogiochi può essere distinto in due grandi categorie, i) *software* fisico e ii) *software* digitale (che è quello che può essere scaricato a distanza tramite siti internet e applicazioni):

i) il *software* fisico è la categoria merceologica che comprende i videogiochi per *console* e per PC in formato pacchettizzato, i quali sono venduti tramite i canali tradizionali della grande distribuzione sotto forma di dischi DVD, CD o altro supporto fisico. Ha un valore di circa 370 milioni di euro nel 2017;

ii) il *software* digitale è la categoria merceologica che comprende i videogiochi che possono essere scaricati a distanza tramite siti internet e applicazioni. Detta categoria comprende, tra gli altri⁵, il *download* di videogiochi tramite *store* dedicati delle singole *console* (come ad esempio *PlayStation Store*, ai quali è possibile accedere tramite le *console PlayStation 4*), il *software* digitale per PC e *console*, nonché le APP per *smartphone*. Il *software* digitale è il segmento in più forte espansione negli ultimi anni, ha generato nel 2017 un fatturato di oltre 650 milioni di euro.

b) La console PlayStation 4, il Playstation Store e l'abbonamento PlayStation Plus

18. Sulla base degli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria, è emerso che la *console PlayStation 4*, commercializzata dal gruppo Sony, viene venduta al pubblico dal novembre del 2013 tramite una confezione che comprende la sola *console*, oppure in numerose differenti confezioni in *bundle* con uno o più videogiochi⁶. Sony ha un proprio negozio *online* dedicato alla *Playstation* che si chiama *PlayStation Store*, tramite il quale è possibile acquistare

segnalato di aver contattato il numero di telefono indicato sul sito per l'esercizio del diritto di recesso rispetto all'acquisto di videogiochi tramite il *Playstation Network* e che gli sarebbe stato comunicato in lingua inglese l'indisponibilità all'assistenza in lingua italiana.]

² [Rilevazione effettuate d'ufficio in data 15 e 21 marzo (doc. 4), 27 e 30 aprile 2018 (doc. 5 e doc. 6), nonché in data 20, 27 e 28 settembre 2018 (rispettivamente doc. n. 19, doc. n. 22 e doc. n. 23 del fascicolo istruttorio).]

³ [I dati di mercato sono stati tratti dal rapporto *I videogiochi in Italia nel 2017 - Dati sul mercato e sui consumatori*, pubblicato sul sito internet dell'AESVI (Associazione Editori Sviluppatori Videogiochi Italiani) all'indirizzo http://www.aesvi.it/cms/view.php?dir_pk=902&cms_pk=2898.]

⁴ [Cfr. il rapporto *I videogiochi in Italia nel 2017 - Dati sul mercato e sui consumatori*, cit. pag. 23.]

⁵ [Le carte prepagate, le App di gioco a pagamento, nonché gli abbonamenti per giocare on line (quali *PlayStation Plus*).]

⁶ [Cfr. doc. 17 del fascicolo istruttorio, confezioni della *PlayStation 4*, anni 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017.]

videogiochi prodotti dalla stessa Sony o da terze parti. Al *PlayStation Store* si può accedere tramite la *console PlayStation 4*, tramite una APP per *smartphone*, nonché tramite un sito internet dedicato.

19. L'abbonamento a pagamento *PlayStation Plus* fornisce agli utenti *PlayStation 4* alcuni servizi e funzioni non disponibili con il solo acquisto della *console*⁷.

20. In particolare, a partire dalla commercializzazione sul mercato italiano della *console PlayStation 4*, alla fine del novembre 2013, l'abbonamento *PlayStation Plus* è divenuto obbligatorio per poter partecipare alla modalità *multiplayer online*, cioè alle partite a distanza con altri giocatori collegati *online* tramite la rete internet. A differenza della precedente versione *PlayStation 3*, con la quale il gioco *online* era gratuito e non richiedeva alcun tipo di abbonamento a pagamento, con la *console PlayStation 4*, per giocare con altri utenti attraverso un collegamento internet, occorre stipulare l'abbonamento al servizio *PlayStation Plus*, il cui costo, al mese di giugno 2018, è il seguente: 59,99 euro in caso di abbonamento annuale, 24,99 euro in caso di abbonamento per tre mesi e 7,99 euro in caso di abbonamento mensile.

c) **La confezione della PlayStation 4**

21. Come sopra evidenziato, la *PlayStation 4* viene venduta al pubblico dal novembre del 2013 in confezioni che comprendono la sola *console*, oppure la *console* più uno o più videogiochi in *bundle*. La confezione della *PlayStation 4*, nella facciata anteriore, non riporta alcuna indicazione circa la necessità di sottoscrivere un abbonamento a pagamento per poter giocare *multiplayer online*⁸ (cfr. fig. 1).

Fig. 1



22. Nella parte posteriore della confezione, sul lato destro unitamente ad altri numerosi *claim* informativi, viene riportato un rettangolo giallo riguardante il servizio *PlayStation Plus*. All'interno del rettangolo, in cinque lingue differenti (generalmente inglese, olandese, tedesco, francese e italiano), con un carattere molto piccolo, sono riportate diverse indicazioni sulle caratteristiche del servizio. A titolo di esempio, la confezione del 2013 presenta la seguente indicazione "Unisciti a *PlayStation Plus* per accedere ad una collezione istantanea di giochi, coinvolgenti esperienze multigiocatore e tanto altro ancora". Vi è, poi, un asterisco sul termine *PlayStation Plus* che rinvia ad un'ulteriore separata indicazione che, con un carattere ancor più piccolo e di difficile lettura (sempre in cinque lingue diverse), riporta la seguente informazione "Quota di iscrizione a pagamento", senza, tuttavia, indicare chiaramente che in assenza di abbonamento non è possibile giocare in modalità *multiplayer online*⁹.

⁷ [Tali servizi includono la possibilità di scaricare le demo dei nuovi giochi in uscita e gli aggiornamenti dei software di gioco o di archiviare online i dati di gioco, nonché offerte e sconti esclusivi e due giochi mensili da poter utilizzare durante la durata dell'abbonamento.]

⁸ [In alcune versioni *PlayStation 4*, nella parte anteriore della confezione, è presente un piccolo rettangolo di colore giallo contenente l'indicazione *PlayStation Plus* e il relativo logo e alcune frasi che invitano i possibili acquirenti ad aderire al servizio. Tuttavia, nessuna indicazione viene fornita sulla circostanza che per giocare online *multiplayer* è necessario stipulare un abbonamento a pagamento.]

⁹ [Peraltro, nella confezione della *PlayStation stand alone package 2016*, nella parte posteriore con caratteri ben evidenti accanto a "PlayStation 4" viene riportata la seguente indicazione "la console più venduta al mondo", seguita poco più sotto dal *claim*: "Dall'affrontare i migliori giocatori online a sconfiggere amici nel tuo salotto, le migliori esperienze di gioco in alta definizione sono solo

23. L'indicazione della necessità di stipulare un abbonamento a pagamento per poter giocare *multiplayer online* viene fornita ai potenziali acquirenti soltanto nella parte inferiore della confezione, insieme con numerose altre avvertenze legali, anche in questo caso con un carattere dalle dimensioni minime e di difficile lettura. L'indicazione fornita è la seguente: "Per accedere alle sessioni online di PlayStation 4 con più giocatori è necessario un abbonamento a pagamento a PlayStation Plus. [...]" (cfr. fig. 2 la parte cerchiata). Tale informazione, tuttavia, secondo quanto indicato dallo stesso professionista¹⁰ e verificato agli atti del procedimento, viene riportata sul retro della confezione del prodotto *PlayStation 4* soltanto a partire dall'anno 2015.

Fig. 2



d) L'acquisto di videogiochi a distanza tramite PlayStation Store

24. Sulla base degli elementi acquisiti nel corso dell'istruttoria e dai rilievi effettuati d'ufficio concernenti la procedura di acquisto di videogiochi tramite il *PlayStation Store*¹¹, è emerso che il negozio *online PlayStation Store* al quale è possibile accedere tramite la *console*, il sito internet e l'App dedicata per telefonini *smartphone*, non fornisce con sufficiente evidenza e chiarezza la rilevante informazione circa la necessità dell'abbonamento a pagamento *PlayStation Plus* per poter giocare in modalità *multiplayer online*.

PlayStation Store tramite la console *PlayStation 4*

25. Nel *PlayStation Store*, cui si accede tramite la console *PlayStation 4*, la prima schermata di presentazione e descrizione dei videogiochi presenta anche un tasto che reca la dicitura "Aggiungi al carrello", tramite il quale è possibile perfezionare l'acquisto dei videogiochi. Tale schermata non contiene alcuna indicazione circa la necessità di dotarsi dell'abbonamento *PlayStation Plus* per partecipare alle partite *multiplayer online*. La mancanza di tale indicazione è stata riscontrata sia per i videogiochi che possono essere alternativamente giocati in modalità locale che in modalità *multiplayer online*, sia per i videogiochi che possono essere giocati soltanto in modalità *multiplayer online* e dunque hanno bisogno necessariamente della presenza dell'abbonamento *PlayStation Plus*.

26. Nella parte inferiore della schermata è, tuttavia, presente l'icona stilizzata del servizio *PlayStation Plus* seguita dall'indicazione "2-12 giocatori in rete". Nel caso di alcuni videogiochi¹², nella prima pagina è stata riscontrata la

su PS4". Tale claim non è accompagnato da nessuna specificazione circa la necessità di dover stipulare un abbonamento per giocare online.]

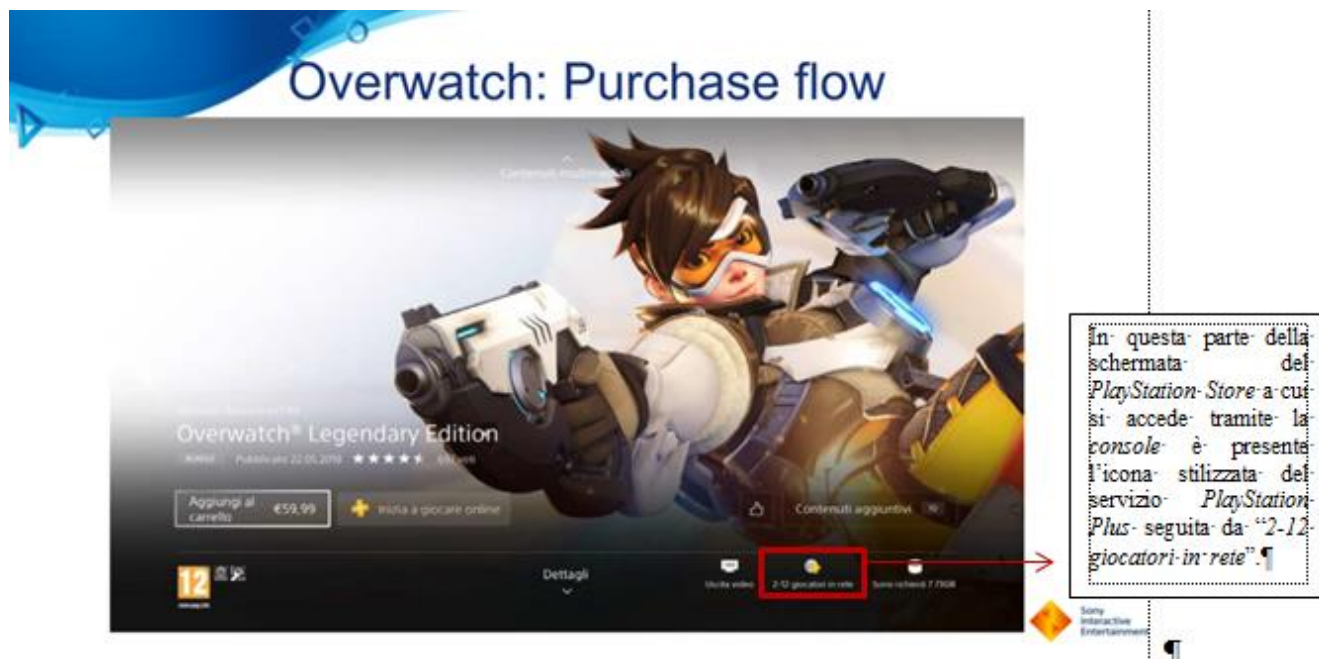
¹⁰ [Cfr. doc. 15 del fascicolo istruttorio, memoria della società Sony Interactive Entertainment Europe Limited del 15 giugno 2018, allegato 1, pag. 1.]

¹¹ [Rilevazione effettuate d'ufficio in data 15 e 21 marzo (doc. 4), 27 e 30 aprile 2018 (doc. 5 e doc. 6), 27 e 28 settembre 2018 (doc. n. 22 e doc. n. 23 del fascicolo istruttorio), nonché memoria della società Sony Interactive Entertainment Europe Limited del 15 giugno 2018, doc. 15, all. 3 (PlayStation Store Purchase flow Italian Store), del fascicolo istruttorio.]

¹² [Videogiochi *Overwatch*, *FIFA 18* e *Minecraft*, cfr. doc. 15, all. 3 (PlayStation Store Purchase flow Italian Store), cit.]

presenza di un'ulteriore icona recante il logo di *PlayStation Plus* seguita dall'indicazione "Inizia a giocare online" (cfr. fig. 3).

Fig. 3



27. L'informazione circa la necessità di dotarsi di un abbonamento a pagamento per partecipare alle partite *multiplayer online* viene fornita ai possibili acquirenti, nella generalità dei videogiochi analizzati, soltanto in via eventuale attraverso vari passaggi, che presuppongono l'attivazione del link "Dettagli" posto in calce alla pagina, cioè di un link che non è necessario utilizzare ai fini dell'acquisto del prodotto. Attivando il link si apre una finestra che contiene la descrizione delle caratteristiche del videogioco. Nella seconda pagina di descrizione, unitamente a numerose altre indicazioni, viene riportata la seguente avvertenza "Giocatori in rete [...] – Per accedere alle sessioni multigiocatore online del gioco completo è necessario essere iscritti a PlayStation Plus". Peraltro, è stato riscontrato che per alcuni di questi videogiochi, l'informazione circa la necessità dell'abbonamento *PlayStation Plus* per le partite *multiplayer online* non viene in alcun modo fornita¹³, nemmeno tra le indicazioni che si attivano tramite il link "Dettagli".

28. Nel caso in cui l'utente selezioni il tasto "Aggiungi al carrello" dalla pagina di primo contatto, procedendo pertanto con l'acquisto del videogioco, nessuna altra informazione viene fornita circa la necessità di dotarsi di un abbonamento a pagamento per utilizzare la modalità *multiplayer online*.

PlayStation Store tramite il sito internet e App per Smartphone

29. Le modalità informative del *PlayStation Store* a cui si accede tramite il sito internet e l'App per Smartphone sono molto simili a quelle della *console*. Con riferimento ai videogiochi che possono essere giocati sia in modalità locale che in modalità *multiplayer online*, è stato rilevato che l'informazione circa la necessità di dotarsi di un abbonamento a pagamento per partecipare alle partite *multiplayer online* non viene fornita ai possibili acquirenti nella pagina di primo contatto, dove è posto il tasto "Aggiungi al carrello", tramite il quale è possibile perfezionare l'acquisto. Detta informazione è, invece, resa disponibile nel sito internet soltanto nelle pagine successive di descrizione delle caratteristiche del videogioco, ovvero nell'App attivando il link "Mostra dettagli", la cui consultazione risulta, tuttavia, meramente eventuale. Sicché è possibile che il consumatore selezioni il tasto "Aggiungi al carrello" posto nella prima pagina del sito e proceda all'acquisto senza aver ottenuto l'informazione della necessità dell'abbonamento per poter giocare *multiplayer online* (cfr. fig. 4, schermate dell'App *Playstation Store* relative al videogioco *Minecraft*¹⁴). Peraltro, anche in questo caso, è stato riscontrato che per alcuni videogiochi, tale informazione non viene in alcun modo fornita¹⁵.

30. Anche nel caso dei videogiochi che possono essere giocati soltanto in modalità *multiplayer online*, per i quali occorre necessariamente l'abbonamento *PlayStation Plus*, l'informazione circa la necessità di dotarsi di un

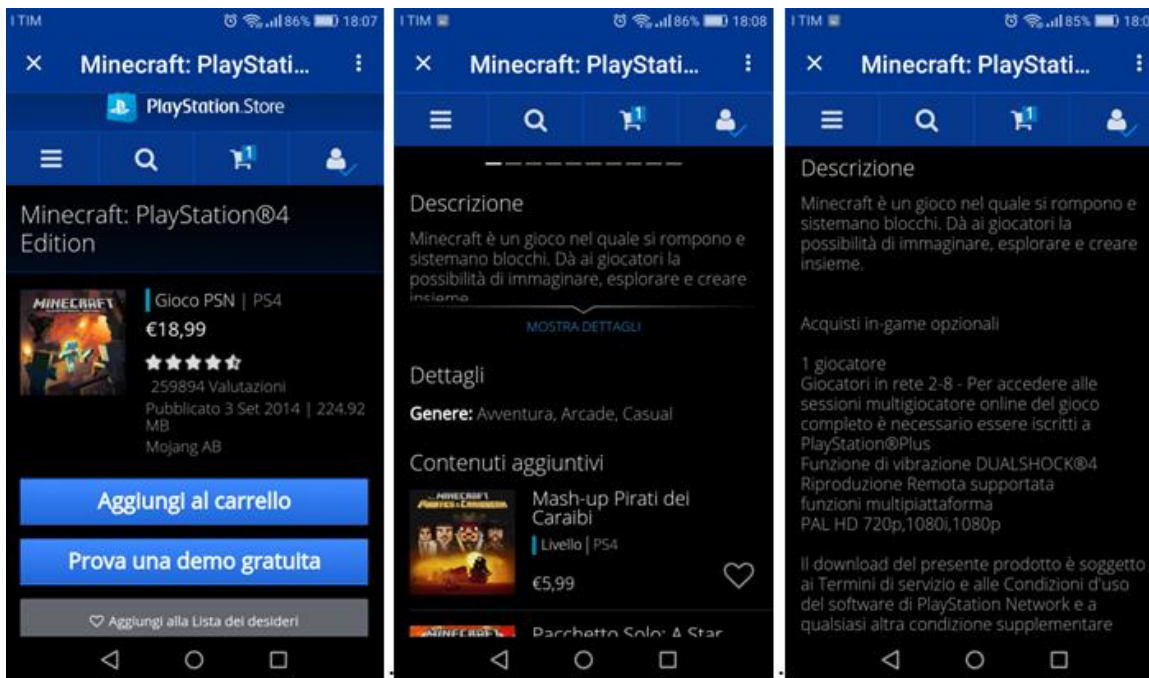
¹³ [Cfr. doc. 15, all. 3, cit., videogiochi *Call of Duty: Infinite Warfare* e *Destiny 2*.]

¹⁴ [Cfr. doc. n. 22, cit. rilevazione del 27 settembre 2018 su App *Playstation Store*.]

¹⁵ [Cfr. doc. n. 5 del fascicolo rilevazione del 27 aprile 2018, videogioco *Far Cry 4*, doc. n. 22, cit., videogioco *Call of Duty: WWII*, e doc. n. 23 del fascicolo, cit., videogiochi *Call of Duty: Infinite Warfare* e *Far Cry 4*.]

abbonamento a pagamento non è fornita nella pagina di primo contatto, ma soltanto nella seconda pagina, sia del sito internet che dell'applicazione¹⁶.

Fig. 4



31. Con riferimento alle segnalazioni dei consumatori riguardanti il recesso dall'acquisto dei videogiochi a distanza, gli elementi acquisiti agli atti del procedimento evidenziano come il professionista dia indicazione delle limitazioni inerenti al recesso, con riferimento alla fornitura di un contenuto digitale una volta iniziata la sua esecuzione, sia durante il processo di acquisto dei videogiochi¹⁷ prima che lo stesso venga concluso, sia tramite la guida in linea presente nello Store¹⁸. Infine, per quel che riguarda il servizio di assistenza telefonica per i consumatori italiani, si è accertato che lo stesso è fornito in lingua italiana.

3) Le argomentazioni difensive del professionista

32. Con memorie pervenute in data 15 giugno e 3 ottobre 2018, nonché con la memoria difensiva di chiusura del procedimento pervenuta in data 23 ottobre 2018, il professionista ha presentato, in sintesi, il seguente impianto difensivo.

a) Inadeguatezza delle informazioni sulla confezione PlayStation 4

33. In primo luogo, secondo il professionista, le informazioni fornite in merito all'abbonamento *PlayStation Plus* e alla modalità multigiocatore *online* sulla confezione di *PlayStation 4* "sono chiare e immediatamente identificabili da un consumatore ragionevolmente attento che esercita una diligenza razionale per capire cosa sta comprando". "Da nessuna parte sulla confezione si indica che le modalità multigiocatore *online* sono gratuite, o comprese con l'acquisto di *PS4*. La frase sul retro della confezione informa chiaramente il consumatore che per giocare *online* è necessario avere *PS Plus*. In base a ciò, a nostro parere un consumatore attento che acquista un *PS4* non può essere indotto in errore"¹⁹.

34. Secondo il professionista, un consumatore attento, anche se non ha fatto una precedente ricerca sul prodotto o senza avere esperienza o nozioni in materia di console di gioco, capirebbe che la modalità di gioco multigiocatore con *PlayStation 4* necessita di *PlayStation Plus*, grazie alle indicazioni riportate sul riquadro giallo posto sul retro della confezione contenente l'indicazione *PlayStation Plus* e il relativo logo, nonché, a partire dal 2015, grazie all'indicazione riportata sul retro della confezione di cui alla fig. 2.

35. Secondo il professionista, inoltre, "Nella vasta maggioranza dei casi, i consumatori che acquistano un *PS4* basano la decisione di acquisto su informazioni ricevute da un numero di canali e non esclusivamente dalle informazioni sulla

¹⁶ [Cfr. docc. n. 6 e 22, del fascicolo istruttorio. Rilevazioni sull'App dedicata di Sony Playstation 4 per Smartphone Android concernente l'acquisto del videogioco Overwatch.]

¹⁷ [Cfr. doc. 15 del fascicolo istruttorio, cit., allegati 4, 5 e 6.]

¹⁸ [Cfr. doc. 19 del fascicolo istruttorio.]

¹⁹ [Cfr. doc. n. 29 del fascicolo istruttorio, memoria della società Sony Interactive Entertainment Europe Limited del 31 ottobre 2018, pag. 1.]

confezione". "Questo è particolarmente vero nel caso del consumatore medio di PS4 che è propenso a documentarsi sul PS4 e altri prodotti simili della concorrenza prima di fare un acquisto"²⁰. Sulla scorta di tali considerazioni, Sony ritiene che nella maggioranza dei casi i consumatori avrebbero deciso di acquistare un PS4 prima di aver visto la confezione e, pertanto, la confezione non fuorvia il consumatore all'atto dell'acquisto.

36. In secondo luogo, Sony sottolinea che la modalità di gioco *multiplayer online* non è un elemento essenziale della console *PlayStation 4* e, pertanto, la prominenza attualmente data alle informazioni è idonea allo scopo. A tal proposito Sony ha rappresentato che "Per giocare con PS4 non è necessario avere PlayStation Plus. PlayStation Plus è necessario soltanto per giocare online. Giocare online è un servizio addizionale e opzionale che a nostro parere arricchisce l'esperienza del giocatore di PS4 ma non è un elemento essenziale per giocare né del PS4. I consumatori hanno a disposizione un vasto numero di giochi sul PS4 senza avere l'esigenza di acquistare PlayStation Plus o, in realtà, senza avere bisogno di collegamento a internet"²¹.

37. In terzo luogo, Sony sottolinea che le informazioni sulla *PlayStation 4* e su *PlayStation Plus* sono trasmesse ai consumatori tramite una varietà di canali ulteriori rispetto alla confezione del prodotto, quale la propria rete di vendita.

38. Inoltre, il professionista sottolinea i seguenti ulteriori elementi. In primo luogo, il *multiplayer online* a pagamento sarebbe una prassi standard del settore, "sicché il consumatore medio di PS4 sarebbe a conoscenza del fatto che la modalità multigiocatore online richiede l'acquisto di un servizio di abbonamento. Le informazioni sul retro della confezione rafforzano il concetto al consumatore"²².

39. In secondo luogo, secondo Sony, il consumatore medio che acquista *PlayStation 4* sarebbe tecnicamente esperto: "la nostra percezione è che il normale consumatore che acquista un PS4 è tecnicamente esperto e non sta acquistando d'impulso. [...] la maggioranza degli acquirenti di PS4 fanno ricerca online per mettere a confronto i vari sistemi di gioco disponibili [...]. Questa ricerca si estende a come accedere alla modalità multigiocatore online e confrontare i costi di detto accesso tra le varie console in vendita sul mercato". Secondo Sony, pertanto, "è molto improbabile che i consumatori basino la decisione di acquistare o meno il PS4 esclusivamente sulle informazioni date nella confezione del PS4"²³.

40. Infine, Sony sottolinea di ricevere un basso numero di reclami sulla questione; reclami che, in ogni caso, non sarebbero stati registrati dai loro sistemi²⁴.

41. Sony, tuttavia, con la memoria pervenuta in data 23 ottobre 2018 alla chiusura della fase istruttoria, si è dichiarata disponibile "a modificare la confezione per evidenziare maggiormente il fatto che PS Plus è necessario per la modalità multigiocatore online".

b) Inadeguatezza delle informazioni su PlayStation Store

42. Con riferimento alla circostanza evidenziata nella comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria del 4 ottobre 2018²⁵, che nelle pagine di informazione di alcuni videogiochi prodotti da soggetti terzi in vendita sul *PlayStation Store* non vi siano informazioni circa il fatto che *PlayStation Plus* è necessario per accedere la modalità di gioco *multiplayer online*, Sony riconosce che si è trattato di un errore, ma esso sarebbe imputabile all'editore del gioco, che non ha inoltrato le informazioni corrette al *PlayStation Store*²⁶.

43. In ogni caso, Sony ritiene che le informazioni fornite tramite il *Playstation Store* siano sufficienti a veicolare l'informazione che per accedere alla modalità *multiplayer online* è necessario l'abbonamento a *PlayStation Plus*. Nel *PlayStation Store* a cui si accede tramite la console *PlayStation 4*, la prima schermata sulla pagina della descrizione del videogioco contiene l'icona del *PlayStation Plus* seguita dall'indicazione "2-12 giocatori in rete". Secondo Sony "questo chiarisce ai consumatori che per giocare nella modalità multigiocatore online è necessario avere PlayStation Plus. Siamo certi che i nostri consumatori sono familiari con l'icona e ne conoscono il significato. Tuttavia, la descrizione del prodotto ribadisce il fatto che per giocare nella modalità multigiocatore online è necessario avere PlayStation Plus"²⁷.

44. Quanto alla necessità per il consumatore di dover attivare un *link* al fine di accedere alla descrizione del videogioco e ottenere l'informazione sulla necessità del *PlayStation Plus* per la modalità *multiplayer online*, Sony ha ribadito che "un consumatore attento vorrebbe avere quante più informazioni possibili sul prodotto che sta per acquistare e clicherebbe il pulsante ben in vista nel mezzo della pagina e che visualizza la descrizione del prodotto"²⁸.

45. Sony osserva che lo spazio a disposizione per inserire tutte le informazioni sul videogioco è limitato, in particolare sulla piattaforma per cellulari.

²⁰ [Cfr. doc. n. 29 del fascicolo istruttorio, cit., pag. 2.]

²¹ [Cfr. doc. n. 29 del fascicolo istruttorio, cit., pag. 2.]

²² [Cfr. doc. n. 29 del fascicolo istruttorio, cit., pag. 4.]

²³ [Cfr. doc. n. 29 del fascicolo istruttorio, cit., pag. 4.]

²⁴ [Cfr. doc. n. 29 del fascicolo istruttorio, cit., pag. 4.]

²⁵ [Cfr. doc. n. 25 del fascicolo istruttorio.]

²⁶ [Cfr. doc. n. 29 del fascicolo istruttorio, cit., pag. 5.]

²⁷ [Cfr. doc. n. 29 del fascicolo istruttorio, cit., pag. 5.]

²⁸ [Cfr. doc. n. 29 del fascicolo istruttorio, cit., pag. 5.]

46. Anche in questo caso, tuttavia, Sony si è dichiarata disponibile a discutere eventuali modifiche al *PlayStation Store* con riferimento alle informazioni fornite relativamente a *PlayStation Plus*.

c) Diritto di recesso

47. In via preliminare, Sony ribadisce che la politica di cancellazione del *PlayStation Store* (applicata dal *team* di assistenza clienti) è improntata a garantire che l'attività del Gruppo sia conforme alla normativa sul recesso derivante dalla Direttiva sui Diritti dei Consumatori.

48. Sony, inoltre, ribadisce di avere un *team* italiano di assistenza clienti che applica la politica di cancellazione del *PlayStation Store* a tutte le richieste di rimborso²⁹.

49. Durante la procedura di acquisto dei videogiochi, i clienti che richiedono l'accesso immediato al contenuto del videogioco accettano che il loro periodo di recesso di 14 giorni termini se cominciano il *download* o lo *streaming* del contenuto medesimo. Tale avvertenza viene anche riportata nella politica di cancellazione del *PlayStation Store*.

50. Per quanto riguarda la segnalazione concernente la presunta mancanza di un servizio di assistenza in italiano per i clienti italiani con riferimento al diritto di recesso, Sony ha ribadito che il *team* italiano di assistenza clienti fornisce supporto e assistenza in italiano³⁰.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

51. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche attraverso la rete internet, in data 25 ottobre 2018 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

52. Con parere pervenuto in data 27 novembre 2018, la suddetta Autorità ha considerato che, con riferimento al caso di specie, il consumatore, indotto alla consultazione diretta del sito Internet messo a disposizione dal Gruppo Sony, lo *store* dedicato *PlayStation Store*, e non adeguatamente informato sulla necessità di dotarsi di un abbonamento a pagamento per poter giocare nella modalità *multiplayer online* con i videogiochi posti in vendita sul sito stesso, potrebbe procedere all'acquisto del videogioco di interesse senza poi poterne fruire nella sua interezza, se non effettuando un abbonamento a pagamento, sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *online*. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha espresso, pertanto, il proprio parere nel senso che il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto del procedimento, considerato che tale mezzo è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte ad influenzarne il comportamento.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

53. Il presente provvedimento ha ad oggetto le condotte poste in essere dal Gruppo Sony con riferimento alla carenza delle informazioni fornite sulla confezione del prodotto *PlayStation 4*, nonché con riferimento alla carenza e/o omissione di informazioni fornite ai consumatori durante il processo di acquisto di videogiochi tramite *Playstation Store*, in ordine ad un elemento rilevante delle caratteristiche dei prodotti, riguardante la necessità di dover sottoscrivere un abbonamento a pagamento per poter giocare a distanza in modalità *multiplayer online*.

a) Premessa

54. Con riferimento alla condotta contestata, devono considerarsi responsabili sia SIEE, SIENE e Sony Italia. Va considerato, infatti, che SIEE è il fornitore esclusivo di *console* e relative periferiche *PlayStation* per l'Europa e, inoltre, crea ed è responsabile dell'imballaggio delle *console PlayStation 4*. SIENE è una società sussidiaria interamente controllata di SIEE che gestisce il *PlayStation Network* e il *Playstation Store online* nel territorio SIEE, mentre Sony Italia, società interamente controllata da SIEE, è fornitore esclusivo per la rivendita di *console* e relative periferiche *PlayStation* e di giochi a rivenditori in Italia.

55. In via preliminare, l'Autorità osserva che non appare condivisibile l'argomentazione del professionista secondo cui il consumatore medio che acquista *PlayStation 4* sarebbe tecnicamente esperto e dotato di un grado di conoscenza del settore particolarmente elevato, sicché l'informazione diffusa non sarebbe carente.

56. Sul punto, la giurisprudenza ha avuto modo di osservare che la presunta avvedutezza del *target* di consumatori non esclude la scorrettezza del messaggio, dal momento che il consolidato orientamento giurisprudenziale rapporta la tutela alla generalità dei consumatori dotati di media accortezza. Il richiamo al consumatore medio ricavabile dalla giurisprudenza comunitaria non esclude che la tutela debba essere assicurata anche ai consumatori più sprovvisti o non particolarmente vigili³¹.

²⁹ [Politica di cancellazione riportata alla seguente pagina internet: www.playstation.com/store-cancellation-policy.]

³⁰ [Cfr. doc. n. 15 del fascicolo istruttorio, cit., allegato 1, pag. 2.]

³¹ [Tar Lazio, 24 aprile 2014, n. 4435, PS8272 – Pasta Aliveris; Tar Lazio, 16 giugno 2014, n. 6343, PI4879 – European Institute of technology; nello stesso senso si veda anche Tar Lazio, sez. I, 7 giugno 2016, n. 6521, Tar Lazio, 20 luglio 2017, n. 8781, PS383 – Suv a prezzo basso; Tar Lazio, 8 giugno 2017, n. 6749, PS5252 – Integratori Nutrilife.]

57. A nulla rileva, poi, il fatto che la particolare competenza degli utenti avrebbe potuto indurre i medesimi ad una consultazione più attenta e dettagliata delle informazioni altrimenti fornite, trattandosi di una argomentazione meramente ipotetica che si pone in contrasto con il pacifico principio secondo cui il consumatore deve essere posto in condizione di conoscere gli elementi essenziali sin dal primo contatto³².

58. Occorre, inoltre, rilevare che le *console* di gioco e i videogiochi non sono acquistati soltanto da consumatori al corrente dei requisiti di gioco della console *PlayStation 4* e, quindi, della necessità di possedere un abbonamento *PlayStation Plus* per poter accedere alla modalità di gioco *multiplayer online*, ma anche da soggetti che acquistano la console o si avvicinano al mondo dei videogiochi per la prima volta, nonché da consumatori che sono totalmente ignari dei requisiti di gioco, ovvero acquistano la console o i videogiochi come regalo per altre persone. Occorre, quindi, che anche queste categorie di consumatori siano adeguatamente informate, sin dal primo contatto, sulle caratteristiche e i costi della *console PlayStation 4* e sulla necessità di dover stipulare un abbonamento a pagamento per poter fruire della modalità di gioco *multiplayer online*.

59. Parimenti, non appaiono condivisibili le argomentazioni del professionista circa la sufficienza delle informazioni fornite sul gioco *online*, in quanto elemento non essenziale della *console*. Sony ha sostenuto che la modalità di gioco *multiplayer online* non è un elemento essenziale della *console PlayStation 4* e, pertanto, la prominenza data alle informazioni che qui rilevano è idonea allo scopo.

60. Sul punto, l'Autorità osserva che la carenza informativa sopra descritta appare rilevante alla luce delle seguenti considerazioni. Il gioco *online* è una delle forme di gioco più diffuse e in rapido sviluppo. Già nell'anno 2008, secondo il rapporto *Videogamers in Europe*³³, il 55% dei *gamers* italiani aveva sperimentato una qualche forma di gioco *online*. Secondo il rapporto ISFE del novembre 2012³⁴, l'82% dei *gamers* italiani giocava *online*, con una rilevante quota di giocatori *multiplayer*. Nell'anno in corso si assiste alla crescente diffusione, anche in Italia, sull'onda del successo riscosso nei paesi asiatici, dei tornei di *e-sports*, ovvero una modalità di *gaming* competitivo e organizzato di tornei su differenti generi di videogiochi giocati *online*³⁵. Peraltro, che la tendenza nel settore dei videogiochi sia verso il *multiplayer online*, è testimoniata dal grandissimo successo riscosso nell'ultimo anno da un videogioco *multiplayer online* come *Fortnite*, nonché dalla circostanza che alcuni videogiochi di ultima generazione abbiano rinunciato alla modalità singolo giocatore per concentrarsi sul *multiplayer online*³⁶.

61. In considerazione, pertanto, dello sviluppo tecnologico nel settore, della sempre maggiore diffusione di PC, *smartphone* e *tablet*, tramite i quali è possibile giocare *online* in maniera estremamente semplice, nonché in considerazione della possibilità offerta dai videogiochi di poter socializzare con altre persone e interagire a distanza con amici e altri giocatori, anche in tornei organizzati, appare del tutto ragionevole ipotizzare che un consumatore medio acquirente di una *console* di ultima generazione come *PlayStation 4* possa attendersi che il gioco *online* sia compreso tra le caratteristiche del prodotto acquistato.

62. Si consideri, peraltro, che con l'introduzione della *PlayStation 4*, Sony ha deciso un cambiamento di strategia commerciale proprio con riferimento al gioco *online*. Con la precedente versione della *console*, la *PlayStation 3*, il gioco *online* era gratuito e non necessitava di alcun abbonamento a pagamento. È, pertanto, del tutto plausibile ipotizzare che la quota di nuovi acquirenti *PlayStation 4*, già possessori di *PlayStation 3*, non fosse affatto consapevole, al momento dell'acquisto, della necessità di dover pagare un abbonamento per il gioco *online*.

b) La confezione della PlayStation 4

63. Dalle evidenze agli atti del procedimento, risulta che Sony ha commercializzato in Italia, a partire da novembre 2013, la *console* di gioco *PlayStation 4* tramite confezioni sulle quali risultano carenti le informazioni in ordine alla necessità di dover sottoscrivere l'abbonamento a pagamento *PlayStation Plus* per poter giocare in modalità *multiplayer online*.

³² [La scorrettezza di una pratica commerciale non può ritenersi esclusa dalla possibilità che il consumatore sia posto in condizione, prima del completamento dell'acquisto, di conoscere tutti i dettagli dell'offerta reclamizzata, i cui elementi essenziali devono essere messi a disposizione del consumatore, in modo chiaramente percepibile, sin dal primo contatto, imponendo la disciplina dettata a tutela dei consumatori che la reclamizzazione dell'offerta risponda a determinati standard di chiarezza e percepibilità, ed essere quindi veicolata attraverso mezzi idonei e contenere tutti gli elementi essenziali della stessa al fine di consentire al consumatore, fin dall'inizio, di percepire correttamente le portate e le condizioni di fruibilità. La giurisprudenza ha più volte affermato che la scorrettezza della pratica commerciale non può ritenersi sanata dalla possibilità per il consumatore di ottenere, anche in un momento immediatamente successivo, ulteriori dettagli informativi, laddove il messaggio, attraverso il suo contenuto non trasparente, determinato dalle modalità di presentazione del prodotto, risulta già idoneo ad agganciare il consumatore al primo contatto. Tra le tante, si veda: Tar Lazio, 29 marzo 2017, n. 4005 e 10 gennaio 2017, n. 308.]

³³ [Video Gamers in Europe – 2008, prepared for the Interactive Software Federation of Europe by Nielsen Games, rapporto pubblicato sul sito internet dell'ISFE Interactive Software Federation of Europe all'indirizzo www.isfe.eu. (www.isfe.eu/sites/isfe.eu/files/isfe_consumer_research_2008_report_final.pdf).]

³⁴ [Video Gamers in Europe: consumer study, Italy November 2012. Rapporto pubblicato sul sito internet dell'ISFE Interactive Software Federation of Europe all'indirizzo www.isfe.eu (www.isfe.eu/sites/isfe.eu/files/attachments/italy_-_isfe_consumer_study.pdf).]

³⁵ [Primo rapporto sugli Esports in Italia. Rapporto pubblicato sul sito internet dell'AESVI www.aesvi.it all'indirizzo www.aesvi.it/cms/view.php?dir_pk=902&cms_pk=2919.]

³⁶ [Si veda, ad esempio, il caso del videogioco *Call of Duty: Black Ops*.]

64. Come evidenziato ai paragrafi 21-23 del presente provvedimento, nella parte posteriore della confezione, sul lato destro unitamente ad altre numerose informazioni, viene riportato un rettangolo giallo riguardante il servizio *PlayStation Plus*. All'interno del rettangolo, in cinque lingue differenti, con un carattere molto piccolo, vengono riportate diverse indicazioni riguardanti le caratteristiche del servizio. Ad esempio, nella confezione dell'anno 2013 viene riportata la seguente indicazione *"Unisciti a PlayStation Plus per accedere ad una collezione istantanea di giochi, coinvolgenti esperienze multigiocatore e tanto altro ancora"*. Vi è poi un asterisco sul termine *PlayStation Plus* che rinvia ad un'ulteriore separata indicazione che, con un carattere ancor più piccolo e di difficile lettura e sempre in cinque lingue diverse, riporta la seguente indicazione *"Quota di iscrizione a pagamento"*. Soltanto nelle confezioni *PlayStation 4* poste in commercio a partire dal 2015, viene riportata la seguente indicazione: *"Per accedere alle sessioni online di PlayStation 4 con più giocatori è necessario un abbonamento a pagamento a PlayStation Plus. [...]"*. Tale indicazione è posizionata nella parte inferiore della confezione tra numerose altre avvertenze legali con un carattere dalle dimensioni minime e di difficile lettura.

65. Le informazioni sopra descritte, per le dimensioni, le caratteristiche grafiche e la collocazione nell'ambito della confezione del prodotto, non sono chiaramente e immediatamente percepibili dal consumatore e, pertanto, non risultano idonee a fornire ai possibili acquirenti con chiarezza e completezza la rilevante informazione sulle limitazioni all'utilizzo del prodotto per il gioco *online*. Occorre osservare, infatti, che per tali informazioni vengono utilizzati caratteri estremamente ridotti e di difficile lettura, che non hanno un'evidenza grafica adeguata rispetto alle dimensioni della confezione. Inoltre, sono collocate nella parte posteriore della scatola, inserite in un contesto marginale, insieme ad una pluralità di altre informazioni alle quali è riservato un rilievo ben maggiore e spazi superiori.

66. Le informazioni fornite nel rettangolo giallo riguardante il servizio *PlayStation Plus*, inoltre, appaiono ambigue nel loro contenuto, in quanto non evidenziano ai possibili acquirenti che occorre obbligatoriamente stipulare l'abbonamento *PlayStation Plus* per poter utilizzare la console in modalità *multiplayer online*. A ciò si aggiunge che detta informazione è richiamata in modo non chiaro mediante l'apposizione di un asterisco, sul *claim* principale del riquadro (*"Unisciti a PlayStation Plus per accedere ad una collezione istantanea di giochi, coinvolgenti esperienze multigiocatore e tanto altro ancora"*), che rinvia ad un'ulteriore separata indicazione che, con un carattere ancora più piccolo, di difficile lettura, riporta l'indicazione *"Quota di iscrizione a pagamento"*.

67. Su tale aspetto, la giurisprudenza ha ribadito che *"l'apposizione di un asterisco, che rinvia a diciture riportate con caratteri eccessivamente piccoli rispetto al claim principale, è insufficiente a rendere concretamente percepibile ai destinatari del messaggio la presenza degli elementi ulteriori, non rispondendo tale modalità agli standard di chiarezza, completezza e percepibilità degli elementi rilevanti dell'offerta, indispensabili per una scelta consapevole, soprattutto se si ha riguardo alla complessiva rappresentazione grafica e testuale dei messaggi, che rende di non agevole percezione talune informazioni rese con scarsa evidenza grafica a fronte della enfattizzazione grafica di altri elementi"*³⁷.

68. Anche l'indicazione presente sulle confezioni *PlayStation 4* a partire dal 2015 *"Per accedere alle sessioni online di PlayStation 4 con più giocatori è necessario un abbonamento a pagamento a PlayStation Plus"*, non appare sufficiente ad assolvere gli obblighi informativi posti in capo al professionista, sia per la collocazione nella parte inferiore del retro della confezione tra numerose altre avvertenze legali e senza che la stessa sia in qualche modo evidenziata, sia per le dimensioni minime e di difficile lettura del carattere utilizzato.

69. La giurisprudenza, a riguardo, ha più volte riconosciuto l'ingannevolezza e la decettività di messaggi pubblicitari che non forniscono informazioni complete sulle reali caratteristiche del servizio offerto, *"anche laddove riportate in medesimo contesto, ma con caratteri grafici di dimensione inferiore rispetto a quelli utilizzati per il claim principale e posizionati a fondo pagina, così da ingenerare nel consumatore la convinzione che si trattasse di elementi trascurabili"*³⁸.

70. La carenza informativa rilevata è suscettibile di ingannare il possibile acquirente, dunque, sia sulle caratteristiche della console che sul costo effettivo che deve essere sostenuto al fine di poter usufruire pienamente delle sue funzionalità. Al fine di utilizzare tutte le funzioni della console, oltre al costo della stessa e al costo di acquisto dei singoli videogiochi, deve essere aggiunto anche il costo dell'abbonamento al servizio *PlayStation Plus*, circostanza della quale il possibile acquirente non viene reso edotto chiaramente prima dell'acquisto. Si osserva, peraltro, che in considerazione dell'arco di vita media di una console, pari a quattro/cinque anni, e del costo annuale dell'abbonamento al servizio *PlayStation Plus*, il costo finale complessivo dell'abbonamento a tale servizio, per gli utenti interessati al gioco *online*, è pari circa al costo iniziale della stessa console.

c) L'acquisto di videogiochi a distanza tramite PlayStation Store

71. Dalle evidenze agli atti del procedimento risulta che Sony ha fornito, durante il processo di acquisto a distanza di tali videogiochi, informazioni carenti e/o omissive in ordine ad un elemento rilevante delle loro caratteristiche,

³⁷ [Tar Lazio, 15 febbraio 2012, n. 1521, PS3773 Blue Express – Supplemento carte. Con riferimento all'utilizzo dell'asterisco che rinvia a diciture riportate con caratteri eccessivamente piccoli rispetto al claim principale, si veda anche quanto ribadito dal Tar sulla "non rispondenza di tale modalità agli standard di chiarezza, completezza e percepibilità degli elementi rilevanti dell'offerta, indispensabili per una scelta consapevole (cfr. Tar Lazio, sez. I, 12 giugno 2015, n. 8253).]

³⁸ [Cfr. Consiglio di Stato, sez. VI, 7 novembre 2012, n. 5636.]

concernente la necessità di dover sottoscrivere l'abbonamento a pagamento *PlayStation Plus* per poter giocare in modalità *multiplayer online*.

72. Come evidenziato ai paragrafi 25-29 del presente provvedimento, con riferimento ai videogiochi che possono essere giocati sia in modalità locale che in modalità *multiplayer online*, è stato rilevato che, nella generalità dei giochi esaminati, l'informazione circa la necessità di dotarsi di un abbonamento a pagamento per partecipare alle partite *multiplayer online* non è fornita ai possibili acquirenti nella pagina di primo contatto dove è posto il tasto "Aggiungi al carrello", tramite il quale è possibile perfezionare l'acquisto. Sicché il consumatore può selezionare il tasto "Aggiungi al carrello" e procedere all'acquisto senza aver ottenuto detta informazione (cfr. fig. 4, schermate dell'App *Playstation Store* relative all'acquisto del videogioco *Minecraft*³⁹). L'informazione è invece fornita soltanto nelle pagine successive, di consultazione eventuale, relative alla descrizione delle caratteristiche del videogioco, ovvero attivando il link "Dettagli" o "Mostra dettagli", in contrasto, dunque, con gli obblighi di trasparenza informativa posti in capo al professionista.

73. Sul punto la giurisprudenza ha chiarito che "non può riversarsi sul consumatore l'onere di ricercare, attraverso la navigazione tramite gli appositi link, le informazioni rilevanti, tenuto anche conto che la nozione di consumatore medio al quale sia diretta una pratica commerciale scorretta individua un tipo di consumatore né pienamente informato e avveduto, né completamente disinformato e sprovvisto e non può pertanto coincidere con una tipologia riconducibile ad un consumatore che abbia particolare dimestichezza e frequentazione di siti internet, che consentano al medesimo di orientarsi, con avveduta dimestichezza e con sicura pratica, tra link e rinvii da una ad altra sezione del sito"⁴⁰.

74. Al riguardo, si rileva che anche l'indicazione riguardante l'icona stilizzata del servizio *PlayStation Plus* seguita dalla frase "2-12 giocatori in rete", posta in calce alla pagina di presentazione del videogioco nel *Playstation Store* a cui si accede tramite la console (cfr. fig. 3), non appare idonea a rendere edotti i possibili acquirenti sulla necessità di dover stipulare un abbonamento per giocare *online*, potendo il claim "2-12 giocatori in rete" essere ragionevolmente decodificato come effettiva possibilità di giocare in rete senza pagamento di costi aggiuntivi.

75. Nel caso poi che l'utente selezioni il tasto "Aggiungi al carrello" dalla pagina di primo contatto, procedendo pertanto con l'acquisto del videogioco, nessuna altra informazione viene fornita durante il processo di acquisto circa la necessità di dotarsi di un abbonamento a pagamento per utilizzare la modalità *multiplayer online*, se non attivando uno specifico link riguardante le caratteristiche del videogioco⁴¹.

76. Peraltro, è stato riscontrato che per alcuni videogiochi, tale informazione non è stata in alcun modo fornita⁴².

77. L'informazione circa la necessità di dotarsi di un abbonamento a pagamento non viene fornita da Sony nella pagina di primo contatto nemmeno nel caso dei videogiochi che possono essere giocati soltanto in modalità *multiplayer online*, e per i quali, pertanto, l'abbonamento a *PlayStation Plus* risulta obbligatorio⁴³. L'informazione viene fornita nella seconda pagina del sito internet e dell'App dedicata, ovvero attivando il link "Descrizione". Anche in questo caso, dunque, la consultazione dell'informazione rilevante sulla necessità dell'abbonamento a pagamento risulta meramente eventuale.

78. Tale carenza informativa è inoltre aggravata dalla circostanza che, una volta acquistato e scaricato un videogioco a distanza tramite il *Playstation Store*, non è più possibile esercitare il diritto di recesso, in ragione dell'eccezione sollevata dal professionista di cui all'articolo 59, comma 1, lettera o), del Codice del Consumo. Risulta, pertanto, essenziale che i consumatori siano chiaramente informati sulle caratteristiche dei videogiochi prima che procedano al loro acquisto, poiché la mancata possibilità di accedere ad una piattaforma multigiocatore *online*, nel caso in cui l'utente non voglia sottoscrivere l'abbonamento *PlayStation Plus*, rende i videogiochi esclusivamente *multiplayer online* di fatto inutilizzabili, pregiudicando le scelte economiche dei consumatori.

Conclusioni

79. Alla luce di quanto sopra esposto, la condotta posta in essere da Sony, in quanto suscettibile di indurre in errore i consumatori, configura una violazione degli artt. 21, comma 1, lettere b) e d), e 22 del Codice del Consumo, con riferimento alla carenza delle informazioni fornite sulla confezione del prodotto *PlayStation 4*, nonché con riferimento alla carenza e/o omissione di informazioni fornite ai consumatori durante il processo di acquisto di videogiochi tramite *Playstation Store*, in ordine ad un elemento rilevante delle caratteristiche dei prodotti, riguardante la necessità di dover sottoscrivere un abbonamento a pagamento per poter utilizzare la console e i videogiochi in modalità *multiplayer online*.

³⁹ [Cfr. doc. n. 22, cit. rilevazione del 27 settembre 2018 su App *Playstation Store*.]

⁴⁰ [Tar Lazio, 16 giugno 2011, n. 5388, PS1217 - Sony BMG e Neo Network-Servizi in abbonamento.]

⁴¹ [Cfr. doc. n. 6, cit., rilevazione del 30 aprile 2018 *Playstation App*, doc. 23, cit. rilevazione del 28 settembre 2018 su sito internet *store.PlaystationStore.com*, nonché doc. 15, all. 3 (*PlayStation Store Purchase flow Italian Store*), cit.]

⁴² [Cfr. doc. n. 5 del fascicolo rilevazione del 27 aprile 2018, videogioco *Far Cry 4*, doc. n. 22, cit., videogioco *Call of Duty: WWII*, e doc. n. 23, cit., videogiochi *Call of Duty: Infinite Warfare* e *Far Cry 4*, nonché doc. 15, all. 3, cit., videogiochi *Call of Duty: Infinite Warfare* e *Destiny 2*.]

⁴³ [Cfr. doc. n. 6 e 22, cit. Rilevazioni sull'App dedicata di Sony *Playstation 4* per Smartphone Android concernente l'acquisto del videogioco *Overwatch*.]

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

80. 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

81. Ciò detto, 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: 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.

82. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, che SIEE, SIENE e Sony Italia fanno parte di un gruppo che è uno dei principali operatori a livello mondiale nel settore dei videogiochi. Il fatturato complessivo, al 31 marzo 2017, di SIEE è stato pari a 4.898.000.000 euro, di SIENE pari a 2.280.000.000 euro e di Sony Italia pari a circa 247.000.000 euro.

83. La fattispecie in esame risulta caratterizzata da una elevata potenzialità offensiva anche in quanto incide su un elemento rilevante della scelta dei consumatori, concernente la necessità della sottoscrizione di un abbonamento del quale egli non risulta essere stato informato. Si tiene anche conto della significativa penetrazione della pratica commerciale, dato che ha coinvolto un numero molto elevato di consumatori⁴⁴ sull'intero territorio nazionale, in quanto è stata posta in essere da un lato, con la *console Playstation 4*, attraverso la grande distribuzione elettronica e i negozi specializzati in videogiochi, e, con riferimento ai videogiochi acquistati sul *Playstation Store*, anche tramite *internet* e tramite gli strumenti messi a disposizione dal Gruppo Sony per la *console* e gli *smartphone*, e risulta pertanto idonea a raggiungere tutti i consumatori ubicati sul territorio italiano.

84. Con riguardo alla durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica scorretta è stata posta in essere per un lungo periodo di tempo, e, in particolare, dal novembre 2013, data di immissione in Italia della *PlayStation 4*, ed è tuttora in corso.

85. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile in solido alle società Sony Interactive Entertainment Europe Limited, Sony Interactive Entertainment Network Europe Limited e Sony Interactive Entertainment Italia S.p.A. nella misura di 2.000.000 € (due milioni di euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sopra descritta risulta scorretta ai sensi degli artt. 21, comma 1, lettere b) e d), e 22, del Codice del Consumo, in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore in relazione alla carenza e/o omissione di informazioni in ordine ad un elemento rilevante delle caratteristiche dei prodotti, riguardante la necessità di dover sottoscrivere un abbonamento a pagamento per poter utilizzare in modalità *multiplayer online* la *console Playstation 4* e i videogiochi acquistati a distanza tramite il *Playstation Store*;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalle società Sony Interactive Entertainment Europe Limited, Sony Interactive Entertainment Network Europe Limited e Sony Interactive Entertainment Italia S.p.A. costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21, comma 1, lettere b) e d), e 22, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare in solido alle società Sony Interactive Entertainment Europe Limited, Sony Interactive Entertainment Network Europe Limited e Sony Interactive Entertainment Italia S.p.A., per la violazione di cui alla precedente lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 2.000.000 € (due milioni di euro);

c) che i professionisti comunichino all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

Le sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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: BITAITRENT), 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'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

⁴⁴ [Secondo l'indagine dell'AESVI, citata, sub note 3 e 4, *Playstation 4* è la console di gioco più utilizzata in Italia tra i videogiocatori che utilizzano console con circa il 31% del campione.]

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.

ASSEGNA

alle società Sony Interactive Entertainment Europe Limited, Sony Interactive Entertainment Network Europe Limited e Sony Interactive Entertainment Italia S.p.A., il termine di novanta giorni alla notifica del presente provvedimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 10, del Codice del Consumo, per il necessario adeguamento della confezione di vendita della console PlayStation 4, in maniera tale che l'indicazione "Per accedere alle sessioni online di PlayStation 4 con più giocatori è necessario un abbonamento a pagamento a PlayStation Plus" sia chiaramente visibile nel contesto della confezione.

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

Ai sensi dell'articolo 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'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
Filippo Arena

IL PRESIDENTE *f.f.*
Gabriella Muscolo