

PS11594 - ELECTRONIC ARTS-ACQUISTI NEI VIDEOGIOCHI

Provvedimento n. 28368

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 settembre 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III e la Parte III, 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 febbraio e successivamente integrata nelle date 26 marzo, 27 maggio, 11, 17, 22 e 24 giugno 2020, , con la quale le società Electronic Arts Inc., Electronic Arts Swiss Sàrl e Electronic Arts Italia S.r.l. hanno presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI l'articolo 103 del d.l. n. 18/2020 e l'articolo 37 del d.l. n. 23/2020, che dispongono una sospensione *ex lege* dei termini procedurali, per effetto della quale il termine di conclusione del presente procedimento è stato posticipato al 7 ottobre 2020;

VISTA la "*Comunicazione sull'interpretazione dell'articolo 103 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall'articolo 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23*", approvata dal Collegio dell'Autorità nelle sedute del 1° aprile e del 10 aprile 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Electronic Arts Inc. (di seguito, EA Inc), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede negli Stati Uniti, è attiva nello sviluppo, commercializzazione e distribuzione di videogiochi, contenuti e servizi *online* che possono essere riprodotti su diverse piattaforme e *device* quali *console*, *personal computer* e dispositivi mobili.

2. Electronic Arts Swiss Sàrl (di seguito, EA Svizzera), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, con sede in Svizzera, pubblica e gestisce tutti i videogiochi con marchio EA in Europa. La società inoltre commercializza e distribuisce videogiochi, contenuti e servizi *online* connessi, che possono essere riprodotti su diverse piattaforme e *device* quali *console*, *personal computer* e dispositivi mobili. Il professionista è attivo in Italia anche mediante la società Electronic Arts Italia S.r.l. (di seguito, EA Italia), con sede in Milano, la quale svolge il ruolo di rivenditore di videogiochi per *personal computer* e *console* a marchio EA in Italia.

3. Altroconsumo, Associazione Codici, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori, in qualità di associazioni di consumatori segnalanti.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dalle società Electronic Arts Inc., Electronic Arts Swiss Sàrl e Electronic Arts Italia S.r.l. (nell'insieme, gruppo EA), in relazione alla promozione e vendita sul mercato italiano, tramite i siti *internet* www.ea.com/it-it e www.origin.com/ita¹, di alcuni videogiochi del Gruppo che offrono la possibilità di effettuare acquisti *in-game* e acquisti tramite *loot box* (segnatamente, *FIFA 19*, *FIFA 20*, *Star Wars Battlefront II* e *Apex Legends*).

5. Gli acquisti *in-game* possono essere effettuati all'interno di un videogioco, utilizzando denaro reale. Per loro tramite si ottengono varie utilità (quali armi, attrezzature, calciatori, mosse speciali, *upgrade* vari legati alla natura del gioco, monete virtuali, etc.), che permettono di potenziare il proprio personaggio o la propria squadra e avanzare rapidamente nel gioco. In altri casi, gli acquisti realizzano miglioramenti estetici o coreografici del personaggio senza influenzare le *performance* di gioco.

6. Le *loot-boxes* sono un insieme particolare di acquisti *in-game*. Esse consentono di ottenere in maniera casuale una certa quantità di elementi di gioco, non previamente conosciuti dai giocatori, che possono avere un effetto diretto sulle

¹ [Tramite il sito www.origin.com, il Gruppo EA commercializza direttamente anche sul mercato italiano i suoi videogiochi nella versione destinata ai Personal Computer. Il sito www.ea.com è invece il sito del Gruppo destinato alla presentazione e promozione dei videogiochi.]

performance di gioco, ovvero di decorazioni estetiche o coreografiche senza effetti sul *gameplay* (nell'insieme acquisti *in-game* e *loot-box* vengono anche denominati microtransazioni).

7. Dalle segnalazioni acquisite agli atti del fascicolo e dalle rilevazioni d'ufficio svolte nelle date 4 novembre² e 3 dicembre 2019³, è emerso che i siti non evidenzierebbero in maniera chiara e agevolmente percepibile, sin dal primo contatto, l'informazione che i videogiochi includono acquisti *in-game*. Inoltre, i giochi *free to play* (ovverosia i giochi che non hanno un costo iniziale di acquisto come *Apex Legends*), sono presentati come gratuiti, ma prevedono acquisti *in-game* all'interno del gioco, in assenza di indicazioni contestuali che chiariscano la presenza di tali acquisti.

8. In sede di avvio del procedimento è stato contestato al gruppo EA:

a) di aver diffuso, tramite i siti sopra indicati, informazioni ingannevoli e/o omissive con riferimento alle caratteristiche e ai costi da sostenere nei videogiochi che implementano acquisti *in-game* e *loot box*, anche quando tali giochi possono essere utilizzati da bambini e adolescenti. Da questo punto di vista, la mancanza di informazioni trasparenti ed esaustive circa la presenza di acquisti *in-game* e *loot boxes* all'interno dei giochi e la presentazione del gioco *Apex legends* come gratuito, senza una contestuale indicazione della presenza di acquisti *in-game* all'interno del gioco, appaiono suscettibili di ingannare i consumatori riguardo alle caratteristiche del videogioco e agli effettivi costi da sostenere per la sua fruizione. Inoltre, tale carenza informativa potrebbe non consentire ai genitori di effettuare un acquisto consapevole, né successivamente di esercitare il controllo sull'attività di gioco dei propri figli;

b) di aver attivato, nei videogiochi destinati ai bambini o che possono essere utilizzati anche dai bambini, un meccanismo di gioco volto ad indurli ad effettuare acquisti o a richiedere ai genitori di farlo, diffondendo messaggi finalizzati al medesimo scopo;

c) di aver omesso o fornito in modo inadeguato, nel processo di acquisto dei videogiochi, talune informazioni precontrattuali previste come obbligatorie dalla legge, in merito al diritto di recesso e alla sua eventuale esclusione, in possibile violazione dell'articolo 49, comma 1, lettere h) ed m), 52, 54 e 59, del Codice del Consumo.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

9. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 19 dicembre 2019⁴ è stato comunicato alle società Electronic Arts Inc., Electronic Arts Swiss Sàrl e Electronic Arts Italia S.r.l. l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11594. In tale sede, è stato ipotizzato che le condotte delle società fossero suscettibili di integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette, in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere b) e d), 21, comma 4, 22, 24 e 26, lettera e), del Codice del Consumo, nonché degli artt. 49, comma 1, lettere h) e m), 52, 54 e 59, del Codice del Consumo, in quanto contrarie alla diligenza professionale e potenzialmente idonee, da un lato, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori in relazione alla promozione e vendita dei videogiochi del professionista; dall'altro, ad ostacolare l'esercizio di diritti contrattuali dei consumatori.

10. In data 28 gennaio 2020, il gruppo EA ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto le proprie argomentazioni difensive con note pervenute nelle date 9 marzo e 21 luglio 2020.

11. Il gruppo EA ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo nelle date 15 gennaio 2020 e 16 luglio 2020.

12. In data 31 gennaio 2020, il gruppo EA è stato sentito in audizione.

13. In data 4 febbraio 2020, il gruppo EA ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata nelle date 26 marzo, 27 maggio, 11, 17, 22 e 24 giugno 2020. Una versione consolidata degli impegni è stata trasmessa in data 14 luglio 2020.

14. In data 10 luglio 2020, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del gruppo EA

15. Il gruppo EA ha fatto presente di vendere direttamente videogiochi digitali per PC all'interno dello *store* della piattaforma *Origin*, accessibile all'indirizzo www.origin.com/ita e, tramite distributori, videogiochi fisici confezionati per le console PlayStation 4, Xbox One e Nintendo Switch. Con note difensive del 28 gennaio 2020 e del 9 marzo 2020, il gruppo EA ha descritto le caratteristiche e il funzionamento degli acquisti *in-game* presenti nei suoi videogiochi. Il Gruppo EA ritiene che le proprie condotte siano pienamente legittime e non integrino in alcun modo violazioni della normativa a tutela dei consumatori. In particolare, secondo il professionista, i videogiochi di EA, così come tutto il materiale pubblicitario ad essi connesso, ivi incluse le informazioni presenti sulla piattaforma *Origin*, risultano pienamente conformi alle indicazioni del sistema PEGI e i videogiochi oggetto di istruttoria sono soggetti ad uno stringente sistema di *parental control*.

² [Cfr. doc. n. 7 del fascicolo istruttorio, rilevazioni effettuate in data 4 novembre 2019.]

³ [Cfr. doc. n. 8 del fascicolo istruttorio, rilevazioni effettuate in data 3 dicembre 2019.]

⁴ [Cfr. doc. n. 12 del fascicolo istruttorio.]

3) I sistemi PEGI e AGCOM di classificazione dei videogiochi

16. Il *Pan European Game Information* (PEGI) è un sistema di classificazione dei videogiochi in base all'età, che utilizza cinque categorie di età e otto descrizioni di contenuto. La classificazione PEGI esamina l'idoneità di un gioco fornendo una raccomandazione relativa all'età minima sulla base dei contenuti del gioco. Istituito nella primavera del 2003 per aiutare i genitori europei ad adottare decisioni informate nell'acquisto dei giochi per *computer*, il sistema PEGI ha sostituito svariati sistemi nazionali di classificazione in base all'età e si è affermato come sistema unico in gran parte dei Paesi europei⁵.

17. A tal riguardo, si fa presente che l'articolo 17 della delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 74/19/cons, del 6 marzo 2019, *Regolamento sulla classificazione delle opere audiovisive destinate al web e dei videogiochi di cui all'articolo 10, commi 1 e 2, del D.Lgs. 7/12/2017 n. 203*, recante "Esposizione dei pittogrammi e dei descrittori tematici nei videogiochi", stabilisce che: "I pittogrammi associati a ciascuna classe di età e i descrittori tematici sono esposti, nelle forme e con le modalità dettagliate nelle linee guida di cui all'articolo 14, sul prodotto fisico, sul prodotto digitale e nella promozione e vendita on-line". Il paragrafo 2 delle linee guida relative alla classificazione dei videogiochi ("*regolamento sulla classificazione delle opere audiovisive destinate al web e dei videogiochi*", approvato con delibera n. 74/19/cons), ha considerato conformi alle disposizioni di tale Regolamento i videogiochi già sottoposti alla procedura di classificazione PEGI, riconoscendo l'equipollenza tra i sistemi di classificazione PEGI e AGCOM⁶.

18. Uno dei descrittori tematici dei videogiochi previsti dal sistema di classificazione PEGI è quello relativo agli acquisti *in-game*. Il pittogramma degli acquisti *in-game*, introdotto nel settembre 2018, è rappresentato da una mano con una carta di credito nell'atto di effettuare un pagamento. Recentemente, nell'aprile 2020, PEGI ha annunciato una nuova descrizione tematica nel caso in cui gli acquisti *in-game* includano oggetti casuali (come le *loot-boxes*). Le informazioni dovranno essere fornite sotto forma di un avviso (*Includes Paid Random Items*) sulla confezione del gioco o sulla

19. Al fine di superare le preoccupazioni sollevate dall'Autorità nella comunicazione di avvio del procedimento, il Gruppo EA ha presentato, in data 4 febbraio 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nelle date 26 marzo, 27 maggio, 11, 17, 22 e 24 giugno 2020. Una versione consolidata degli impegni è stata trasmessa in data 14 luglio 2020,.

1) Impegno 1: informazioni fornite ai consumatori relativamente alla presenza nei videogiochi ed al funzionamento di acquisti *in-game* e *loot boxes* all'interno della piattaforma Origin

20. Per quanto riguarda i giochi commercializzati attraverso la propria piattaforma *Origin*, il gruppo EA si impegna ad adottare le seguenti misure:

a) utilizzare, nell'ambito della pagina di descrizione del gioco, l'ultima versione del pittogramma PEGI relativo agli acquisti *in-game*, contenente, oltre all'icona grafica, anche: (i) la dicitura "Acquisti *in-game*", quando sono previsti all'interno del videogioco acquisti di oggetti che non vengono attribuiti tramite una selezione casuale; (ii) la dicitura "Acquisti *in-game* (contiene elementi casuali)", per tutti i giochi che contengono microtransazioni per acquistare oggetti di gioco virtuali, attribuiti anche tramite una selezione casuale (cfr. figura Impegno 1 lettera a) della dichiarazione di impegni);

b) aumentare le dimensioni del pittogramma PEGI relativo agli acquisti *in-game* al fine di renderlo il 66% più grande di quanto appariva in precedenza e più chiaramente visibile (cfr. figura Impegno 1 lettera b) della dichiarazione di impegni);

c) inserire, nell'ambito della pagina di descrizione del gioco in modo chiaramente visibile oltre al pittogramma PEGI come sopra illustrato, la descrizione della presenza e del funzionamento di acquisti *in-game* e *loot boxes* mediante la dicitura: "Questo gioco include la possibilità di acquistare all'interno del gioco tramite denaro reale una valuta virtuale da utilizzare per acquistare oggetti di gioco virtuali, che potrebbero essere attribuiti anche tramite una selezione casuale" (cfr. figura Impegno 1 lettera c) della dichiarazione di impegni);

d) inserire il pittogramma PEGI relativo agli acquisti *in-game*, come sopra declinato, prima dell'acquisto, in modo chiaramente visibile vicino al bottone "Acquista ora" (cfr. figura Impegno 1 lettera d) della dichiarazione di impegni).

21. Electronics Arts si è impegnata ad estendere gli impegni di cui sopra, oltre che ai giochi *FIFA 19*, *FIFA 20*, *Star Wars Battlefront II* e *Apex Legends*, a tutti i giochi EA pubblicati prima dell'introduzione del nuovo pittogramma PEGI e

⁵ [Albania, Austria, Belgio, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Ungheria, Islanda, Irlanda, Israele, Italia, Kosovo, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Moldavia, Montenegro, Paesi Bassi, Norvegia, Slovacchia, Slovenia, Polonia, Portogallo, Romania, Serbia, Spagna, Svezia, Svizzera e Regno Unito.]

⁶ ["Ai sensi dell'articolo 11 comma 2 del Regolamento di cui alla delibera n. 74/19/CONS, i videogiochi che risultino sottoposti alla procedura di classificazione PEGI, siano essi già distribuiti sul mercato alla data di entrata in vigore del Regolamento o lo siano in una qualunque data successiva, si considerano conformi alle disposizioni del Regolamento, senza ulteriori oneri per i soggetti individuati alle lettere g) e h) dell'articolo 1 del Regolamento medesimo". Il paragrafo 3 delle linee guida recante "Dimensioni ed esposizione dei pittogrammi e dei descrittori" stabilisce che: "le etichette delle classi di età PEGI e i descrittori PEGI devono comparire sui prodotti o essere associati ai prodotti in una dimensione che consenta al messaggio di essere leggibile e chiaramente visibile al consumatore nel punto vendita o nella pagina prodotto di uno store online, in linea con i modelli grafici contenuti nella versione più aggiornata delle Linee Guida PEGI "Etichettatura e Pubblicità" [...]. I videogiochi che risultino in linea con quanto previsto dalla versione più aggiornata delle Linee guida PEGI "Etichettatura e Pubblicità", si considerano conformi alle disposizioni previste dagli articoli 13 e 17 del Regolamento".]

commercializzati sulla piattaforma *Origin*, che prevedano microtransazioni per acquistare oggetti di gioco virtuali, compresi quelli attribuiti tramite una selezione casuale.

22. Per quanto riguarda le confezioni dei giochi fisici di *FIFA 19*, *FIFA 20*, *Star Wars Battlefront II* e *Apex Legends* e di qualsiasi gioco pubblicato prima dell'introduzione del pittogramma PEGI per gli acquisti *in-game*, ovvero quelli contenenti microtransazioni per acquistare oggetti di gioco virtuali, compresi quelli attribuiti tramite una selezione casuale, EA si impegna ad utilizzare in esse il nuovo pittogramma PEGI. Ciò vale anche per tutte le future edizioni dei giochi EA che contengono acquisti *in-game* e *loot boxes* quando verranno distribuite (ad esempio *FIFA 2021*).

23. Il gruppo Electronics Arts si impegna ad implementare le misure di cui alle precedenti lettere a), b) e c) dell'Impegno n. 1 entro il 31 dicembre 2020.

24. Con riferimento alla lettera d) dell'Impegno 1 (inserimento del pittogramma PEGI anche nella schermata con il tasto "Acquista ora"), EA ha rappresentato che l'impostazione di un *beta-test* del nuovo flusso di acquisto richiede diversi mesi per lo sviluppo, l'ingegnerizzazione e la garanzia della qualità del *software*; ciò anche perché si tratta di inserire, all'interno dell'architettura dello *store* EA predisposta per il mercato globale, i pittogrammi PEGI specifici e diversificati per gioco e per paese, per renderli visibili agli utenti in maniera dinamica durante il flusso di acquisto di ogni singolo videogioco. Per tali motivi, il professionista sarà in grado di implementare tale impegno al più tardi entro il 30 giugno 2021.

2) Impegno 2: Informazioni fornite ai consumatori relativamente alla presenza nei videogiochi ed al funzionamento di acquisti in-game e loot boxes all'interno del sito web www.ea.com/it

25. Electronics Arts si impegna ad adottare le seguenti misure sul sito *web* www.ea.com/it:

a) aggiornare il pittogramma PEGI nel *footer* delle pagine del sito www.ea.com/it, includendo il pittogramma PEGI sia nei giochi che prevedono acquisti *in-game*, sia nei giochi contenenti microtransazioni volte all'acquisto di oggetti di gioco virtuali che potrebbero essere attribuiti anche tramite una selezione casuale, laddove applicabile;

b) aggiungere una pagina di transizione che verrà visualizzata prima del *download* dei videogiochi che possono essere scaricati direttamente dal sito www.ea.com/it (a titolo meramente esemplificativo, *Apex Legends*), senza essere reindirizzati a *Origin* o a un'altra piattaforma (*Playstation*, *Xbox* e/o *Nintendo*). Tale pagina riporterà il *rating* PEGI e i relativi pittogrammi PEGI degli acquisti *in-game*, come da impegno n. 1, lettere a) e b), e la descrizione della presenza e delle caratteristiche degli acquisti *in-game*, come da impegno n. 1, lettera c);

c) aggiungere i *rating* e i pittogrammi PEGI sugli acquisti *in-game* (vedi Impegno n. 1 lettere a) e b), nonché la descrizione della presenza e del funzionamento degli acquisti *in-game* e delle *loot boxes* con la dicitura "Questo gioco include la possibilità di acquistare all'interno del gioco tramite denaro reale una valuta virtuale da utilizzare per acquistare oggetti di gioco virtuali, che potrebbero essere attribuiti anche tramite una selezione casuale" (impegno n. 1 lettera c), nelle seguenti pagine del sito *web* di www.ea.com/it che includono offerte di vendita:

- le pagine del sito *web* che includono offerte di vendita dei giochi *FIFA 19*, *FIFA 20*, *Star Wars Battlefront II* e *Apex Legends*;

- le pagine del sito *web* dei giochi pubblicati dal 1° gennaio 2019, o di cui sia stata rilasciata una nuova versione dal 1° gennaio 2019, che includono offerte di vendita;

- le pagine del sito *web* riservate ai "Giochi in evidenza" che includono offerte di vendita;

- le pagine del sito *web* che includono le offerte di vendita per tutti i nuovi giochi che saranno pubblicati da EA da settembre 2020 in poi.

26. Tali informazioni ai consumatori saranno esposte con la stessa grandezza degli esempi della piattaforma *Origin* mostrati nell'impegno n. 1 alle lettere a), b) e c).

27. Con riferimento all'Impegno n. 2, lettera b), il gruppo EA ha precisato che, una volta visualizzata la menzionata pagina di transizione, sarà possibile per l'utente, alternativamente, procedere al *download* del gioco, oppure arrestare il processo. In altri termini, la visualizzazione della menzionata pagina di transizione non determinerà automaticamente il *download* del gioco, il quale si avvierà solo cliccando su di un apposito comando inserito sulla stessa pagina di transizione.

28. Le misure dell'impegno n. 2 saranno implementate entro il 31 dicembre 2020.

3) Impegno 3: informazioni fornite ai consumatori relativamente al diritto di recesso e alle limitazioni connesse alla fruizione dei contenuti digitali

29. Relativamente al diritto di recesso e alle sue limitazioni per i contenuti digitali, E A si impegna ad adottare le seguenti misure sulla piattaforma *Origin*:

a) modificare le informazioni già fornite ai consumatori in ordine al diritto di recesso presenti nelle Condizioni generali di vendita e prima dell'acquisto al fine di indicare chiaramente il regime del recesso e le sue limitazioni ai sensi del Codice del Consumo. La terminologia utilizzata sarà la seguente: "**Diritto di recesso:** recesso e diritto al rimborso entro 14 giorni dalla data di acquisto. **Importante:** Se scarichi il gioco entro 14 giorni dalla data di acquisto, perderai il tuo diritto di recesso. Se avrai diritto al rimborso, ti rimborseremo il costo del gioco entro 14 giorno dalla data di richiesta del rimborso. È in ogni caso fatta salva la garanzia legale dell'utente. Clicca **qui** per richiedere il rimborso. Alternativamente, ti invitiamo a contattare la pagina **Aiuto EA**. I giochi possono beneficiare delle condizioni di rimborso previste dalla Garanzia Grandi Giochi come mostrato nella pagina di Riepilogo dell'Ordine e nella e-mail di conferma d'acquisto". Sarà inoltre reso disponibile il modulo per esercitare il recesso;

b) EA si impegna anche ad inserire un *tool* sulla piattaforma Origin che permetterà di annullare gli acquisti e ottenere il rimborso entro 24 ore dopo la prima esecuzione del gioco, ovvero entro 14 giorni dal giorno dell'acquisto, se il cliente non ha avviato il gioco.

30. Tale impegno sarà implementato entro il 31 dicembre 2020.

4) Impegno 4: Inserire come impostazione predefinita per gli Account Adolescenti un limite di spesa pari a 0 Euro

31. EA ha premesso che già attualmente: (i) con l'account Bambino non è possibile accedere ad alcun contenuto *online* e dunque non è possibile partecipare alla modalità di gioco *online* (tra cui la modalità FUT di FIFA) né procedere con alcun tipo di acquisto; (ii) gli *account* per Adolescenti (per ragazzi dai 16 ai 18 anni) hanno invece un limite di spesa mensile predefinito di 25 euro, indipendentemente dal fatto che siano collegati o meno all'account del genitore. Attualmente, l'unico modo per modificare tali limiti è quello di collegare un *account* Adolescente all'account del genitore.

32. Il gruppo Electronics Arts si impegna ad abbassare sino alla soglia minima di zero euro il limite di spesa anche per l'account Adolescente; tale limite potrà essere modificato solo attraverso la scelta consapevole del genitore mediante il collegamento del proprio *account* a quello dell'Account Adolescente. Questa misura sarà implementata sulla piattaforma *Origin* e riguarderà *tutti* i videogiochi venduti da EA su tale piattaforma.

33. Anche tale impegno verrà implementato entro il 31 dicembre 2020.

5) Impegno 5: Informazioni fornite ai genitori su come creare un Account Bambino durante il processo di registrazione

34. Con riferimento alle informazioni fornite ai genitori in relazione alle funzionalità del *Parental Control* all'interno della piattaforma *Origin*, Electronics Arts si impegna a inserire, sulla pagina iniziale del processo di registrazione, un collegamento ipertestuale (cd. *hyperlink*) che identifica chiaramente le opzioni disponibili per i genitori al momento della creazione di un *account* Bambino e rimanda immediatamente alla procedura e ai passaggi su come creare un *account* Bambino con la dicitura "Vuoi creare un *account* EA per tuo figlio?" (cfr. figura Impegno 5 della dichiarazione di impegni).

35. L'impegno sarà attuato entro il 31 dicembre 2020.

6) Impegno 6: informare i fornitori di piattaforme sugli impegni proposti all'Autorità per il mercato italiano

36. In merito agli impegni proposti in materia di trasparenza, Electronics Arts comunicherà ai fornitori di altre piattaforme di gioco le misure che saranno implementate all'interno della piattaforma *Origin* e invierà all'Autorità la prova dell'avvenuta comunicazione.

37. Anche in questo caso l'impegno sarà attuato entro il 31 dicembre 2020.

38. Electronics Arts ha infine ribadito che gli impegni sopra descritti riguarderanno tutti i videogiochi venduti dal professionista sulla piattaforma *Origin* e non solo quelli menzionati nella comunicazione di avvio del Procedimento⁷ e saranno implementati, ad eccezione dell'impegno 1, lettera d), entro il 31 dicembre 2020.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

39. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *internet*, in data 22 luglio 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

40. Con parere pervenuto in data 10 agosto 2020, la suddetta Autorità ha ritenuto che il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica in esame. Ciò in quanto il mezzo di comunicazione utilizzato, nel caso di specie, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori, inducendoli ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso e manifestando così, in concreto, la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on-line*.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

41. Gli impegni proposti dal Gruppo EA vanno valutati nell'ambito di una tendenza commerciale che ha introdotto all'interno dei videogiochi, destinati anche a bambini e adolescenti, acquisti *in-game* e acquisti tramite *loot-box*⁸. Il modello di *business* dei videogiochi si sta gradualmente spostando dalla vendita delle copie di un certo gioco ad un prezzo remunerativo alla costruzione di un ambiente coinvolgente che induca l'utilizzatore all'acquisto di contenuti e funzionalità all'interno del gioco medesimo. Gli acquisti *in-game* stanno diventando sempre di più una rilevante fonte di remunerazione (se non l'unica come nel caso dei giochi *free to play*) per gli operatori del settore.

⁷ [Per quanto riguarda il sito www.ea.com/it, gli impegni saranno implementati per tutti i giochi con le specificazioni di cui all'impegno 2, lett. c).]

⁸ [Si fa presente, a tal proposito, che il sito *internet* PEGI contiene una specifica sezione dedicata agli acquisti *in-game*, nella quale si danno consigli ai genitori sulle modalità per controllare tali acquisti sulle piattaforme e sui dispositivi utilizzabili dai propri figli (cfr. <https://pegi.info/it/node/50>).]

42. In tale contesto, poiché i videogiochi sono destinati anche a fruitori vulnerabili come bambini e adolescenti che possono non avere una chiara consapevolezza dei meccanismi economici e psicologici sottesi agli acquisti *in-game*, è necessaria la massima chiarezza e trasparenza per i consumatori e i genitori circa la possibilità di effettuare tali acquisti. Ciò è tanto più vero in relazione ai videogiochi che contengono acquisti *in-game* sotto forma di *loot-box*, dove l'aleatorietà è un elemento caratterizzante.

43. Ciò posto, l'Autorità ritiene che gli impegni presentati dal gruppo EA siano idonei a sanare i profili di possibile scorrettezza delle pratiche commerciali contestate nella comunicazione di avvio del procedimento del 19 dicembre 2019.

44. Le misure proposte, infatti, offrono concreti elementi per fornire ai consumatori consapevolezza circa le caratteristiche dell'acquisto che stanno per effettuare, o del videogioco che stanno per scaricare, vale a dire che la fruizione del gioco può comportare pagamenti sotto forma di acquisti *in-game* ovvero *loot-boxes*.

45. In questo senso rilevano gli impegni n. 1 e 2 - inserimento del pittogramma PEGI con dimensioni, tali da renderlo maggiormente visibile accompagnato da una didascalia esplicativa - che avvertono l'utente, nelle pagine di descrizione del gioco e, dunque, prima dell'acquisto, che sono possibili pagamenti con denaro reale all'interno del gioco (cfr. figura 1 con riferimento al videogioco *FIFA 20*). L'inserimento del pittogramma PEGI con maggiori dimensioni e della relativa didascalia contribuisce a rafforzare la scelta responsabile di acquisto dei consumatori, amplificando l'utilità del sistema PEGI ai fini dell'adozione di decisioni informate da parte dei genitori.

Figura 1



46. Occorre sottolineare che le informazioni sugli acquisti *in-game* saranno fornite ai consumatori non soltanto sul sito *Origin* (impegno n. 1), sul quale è unicamente possibile procedere all'eventuale acquisto dei giochi, ma anche sul sito www.ea.com/it (impegno n. 2) che è il sito generalista del Gruppo destinato alla presentazione dei videogiochi. Tale circostanza permette ai consumatori di ottenere tutte le informazioni necessarie fin dal primo contatto con il professionista, anche tramite il sito www.ea.com/it.

47. Gli impegni appaiono inoltre idonei a sanare la contestazione della comunicazione di avvio del procedimento con riferimento alla circostanza che i giochi *free to play* (ovvero i giochi che non hanno un costo iniziale di acquisto, come ad esempio il videogioco *Apex Legends*), scaricabili direttamente dal sito www.ea.com/it, siano presentati come gratuiti.

48. Infatti, con l'impegno di cui al n. 2 lettera b) - introduzione di una pagina di transizione prima del *download* del gioco - EA fornisce un'adeguata informativa che qualifica l'eventuale presenza del termine "gratuito" e ne specifica i limiti. L'informativa è collocata subito prima del *download* attivabile cliccando su un apposito comando inserito nella stessa pagina di transizione. Ciò dà all'informativa una posizione di particolare evidenza che non può sfuggire al consumatore.

49. Merita rimarcare l'impegno di EA di implementare gli impegni proposti anche al di là dei videogiochi individuati nella comunicazione di avvio del procedimento. Electronic Arts, infatti, si impegna ad estendere gli interventi descritti a tutti i videogiochi dalla stessa sviluppati e offerti al pubblico tramite il sito *internet Origin*.

50. In particolare, è apprezzabile anche l'impegno ad utilizzare il nuovo pittogramma PEGI sulle future confezioni fisiche dei videogiochi attualmente in commercio e su tutte le future edizioni dei giochi EA che contengono acquisti *in-game* e *loot boxes* quando verranno distribuite (ad esempio *FIFA 2021*).

51. I miglioramenti informativi sopra descritti sono accompagnati da strumenti che permettono ai genitori di esercitare con estrema facilità il controllo sull'attività di gioco dei propri figli (impegni n. 4 e 5) e permettono di superare le possibili criticità evidenziate nella comunicazione di avvio del procedimento. In particolare, l'abbassamento della soglia a zero euro come limite di spesa per l'Account *Adolescente* (analogamente a quella già prevista per l'Account *Bambino*), evita che bambini e adolescenti possano effettuare acquisti all'interno del gioco senza uno specifico consenso da parte dei genitori. Inoltre, tramite l'impegno n. 5, i genitori sono informati sulle funzionalità del *Parental Control* disponibile all'interno della piattaforma *Origin* e sulla procedura da seguire per impostare gli *account* per i

bambini. Tramite il *Parental Control* i genitori possono controllare e impostare numerosi parametri di gioco dei propri figli attraverso una serie di funzionalità che riguardano, tra l'altro, l'accesso a determinati giochi, il tempo di gioco, la possibilità di interagire con altri utenti e, infine, la possibilità o meno di effettuare acquisti e con quale limite di spesa mensile. Gli impegni rendono molto più agevole per il genitore la possibilità di creare un *account* per il minore tramite un *link* ipertestuale e di accedere tramite esso alle funzionalità del *Parental Control*.

52. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stata altresì rilevata la mancanza di chiarezza delle informazioni fornite durante il processo di acquisto dei videogiochi, con riferimento al diritto di recesso. Tale *deficit* informativo sarà pienamente rimosso dall'implementazione degli impegni presentati.

53. L'impegno n. 3, infatti, che modifica le informazioni fornite ai consumatori sia nelle Condizioni generali di vendita sia prima dell'acquisto, appare particolarmente apprezzabile, in quanto prevede un ampliamento del diritto di recesso a favore del consumatore rispetto a quanto previsto dal Codice del Consumo con riferimento ai contenuti digitali. Infatti, attraverso l'introduzione di un *tool* nella piattaforma *Origin* (dove si effettuano gli acquisti), sarà possibile annullare gli acquisti e ottenere il rimborso entro 24 ore successive alla prima esecuzione del gioco (oltre naturalmente entro 14 giorni dal giorno dell'acquisto, se il cliente non ha avviato il gioco, così come previsto dal Codice del Consumo). L'utente avrà pertanto la possibilità di acquistare il videogioco e, qualora non soddisfatto dopo una prima prova, ottenere l'annullamento dell'acquisto e il rimborso di quanto pagato.

54. Infine attraverso l'Impegno n. 6 - informativa ai fornitori delle altre piattaforme che distribuiscono i giochi del Gruppo (Sony, Microsoft e Nintendo) circa le modifiche implementate sul sito *Origin* - EA divulga uno *standard* di trasparenza a beneficio dei consumatori italiani che può innescare un processo virtuoso anche da parte di altri operatori del mercato, con potenziali benefici per gli utenti nella promozione e vendita di videogiochi che includono acquisti *in-game*.

55. Gli impegni sopra descritti, complessivamente considerati, per le motivazioni sopra esposte, sono tali da rimuovere le criticità di cui alla comunicazione di avvio del procedimento.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalle società Electronic Arts Inc., Electronic Arts Swiss Sàrl e Electronic Arts Italia S.r.l., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti delle società Electronic Arts Inc., Electronic Arts Swiss Sàrl e Electronic Arts Italia S.r.l.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti delle società Electronic Arts Inc., Electronic Arts Swiss Sàrl e Electronic Arts Italia S.r.l., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalle stesse società proposti in data 4 febbraio 2020, successivamente integrati nelle date 26 marzo, 27 maggio, 11, 17, 22 e 24 giugno 2020 e sottoposti nella versione consolidata definitiva in data 14 luglio 2020, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

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

c) che le società Electronic Arts Inc., Electronic Arts Swiss Sàrl e Electronic Arts Italia S.r.l., entro novanta giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, informino l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni, fatto salvo l'impegno n. 1, lettera d), della cui attuazione le medesime società dovranno informare l'Autorità entro il 30 giugno 2021.

Ai sensi dell'articolo 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'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 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 SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

Allegato 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11594 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 19 dicembre 2019 e avente ad oggetto la condotta commerciale delle società Electronic Arts Inc., Electronic Arts Swiss Sàrl e Electronic Arts Italia S.r.l. con riferimento alla promozione e vendita di videogiochi tramite i siti internet www.ea.com/it-it e www.origin.com/ita, di videogiochi del Gruppo che implementano la possibilità di effettuare acquisti *in-game* e di effettuare acquisti di *loot box*, Electronic Arts Inc., Electronic Arts Swiss Sàrl e Electronic Arts Italia S.r.l., ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegnano, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

TESTO DEGLI IMPEGNI

Contenuto testuale degli impegni proposti:

IMPEGNO n. 1 – informazioni fornite ai consumatori relativamente alla presenza nei videogiochi ed al funzionamento di acquisti *in-game* e *loot boxes* all'interno della piattaforma Origin.

Relativamente a questo aspetto, EA intende impegnarsi ad adottare le seguenti misure sulla piattaforma *Origin*:

- utilizzare l'ultima versione del pittogramma PEGI relativo agli acquisti *in-game* nella sua forma contenente, oltre all'icona grafica, anche la dicitura: (i) "Acquisti *in-game*", quando sono previsti acquisti all'interno del videogioco che non vengono attribuiti tramite una selezione casuale (tale Pittogramma è stato presentato all'Autorità nella precedente risposta alle richieste di informazioni); (ii) "Acquisti *in-game* (contiene elementi casuali)", per tutti i giochi che contengono microtransazioni per acquistare oggetti di gioco virtuali, che potrebbero essere attribuiti anche tramite una selezione casuale. Per esigenze di chiarezza, si rappresenta che la dicitura del pittogramma PEGI è stabilita autonomamente da PEGI per il settore dei videogiochi al fine di garantire uniformità e le Società del Gruppo EA non esercitano alcun controllo su di esso;

Esempio del Pittogramma PEGI per FIFA 20

Panoramica

FIFA 20 si è rinnovato: l'INTELLIGENZA CALCISTICA sblocca un livello di realismo inedito delle dinamiche di gioco. FIFA Ultimate Team™ offre più modi per costruire la squadra dei sogni e EA SPORTS VOLTA fa tornare il gioco in strada con una forma di calcio a ranghi ridotti. Questo gioco include la possibilità di acquistare, al interno del gioco, tramite denaro reale una valuta virtuale da utilizzare per acquistare oggetti di gioco virtuali, che potrebbero essere attribuiti anche tramite una selezione casual.

3 Acquisti in-game (contiene elementi casuali)
www.pegi.info

GENERE
Azione Sport

EDITORE ELECTRONIC ARTS

SVILUPPATORE EA CANADA

LINGUE SUPPORTATE
English (US), Español (MX), Français (FR), 日本語, 한국어, Português (BR), 中文 (简), 中文 (繁), 中文 (新加坡)

LINK SOCIALI f @ i+ t v

REQUISITI DI SISTEMA [VISUALIZZA](#)

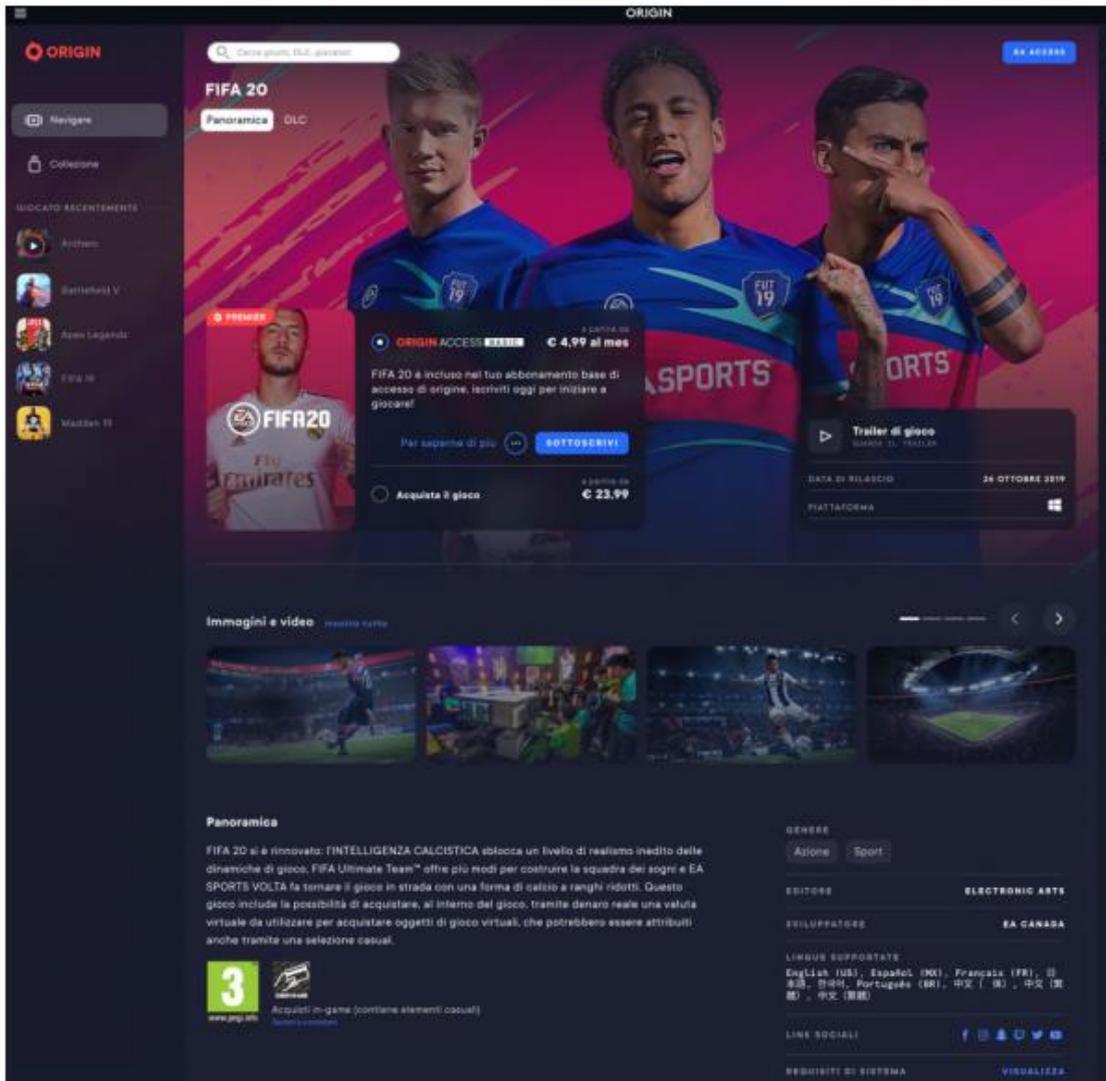
- b) aumentare le dimensioni del pittogramma PEGI relativo agli acquisti in-game al fine di renderlo il 66% più grande di quanto appariva in precedenza e più chiaramente visibile;

Pagina iniziale di FIFA 20 su Origin – Esempio – Prima e dopo l'impegno

Prima



Dopo

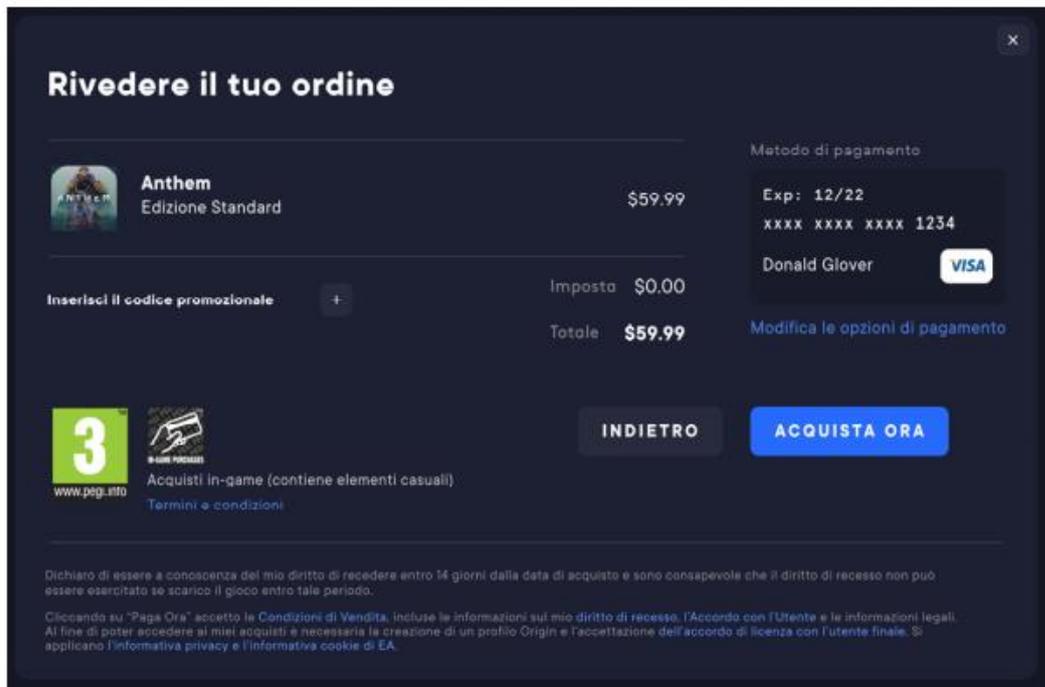


- c) inserire una descrizione della presenza e del funzionamento di acquisti *in-game* e *loot boxes* mediante la dicitura “Questo gioco include la possibilità di acquistare all’interno del gioco tramite denaro reale una valuta virtuale da utilizzare per acquistare oggetti di gioco virtuali, che potrebbero essere attribuiti anche tramite una selezione casuale” unitamente al pittogramma PEGI relativo agli acquisti in-game, come sopra declinato, in modo chiaramente visibile nell’ambito della pagina di descrizione del gioco;

Descrizione di Apex Legends – Esempio



- d) inserire il pittogramma PEGI relativo agli acquisti *in-game*, come mostrato negli esempi di cui sopra, in modo chiaramente visibile anche prima dell'acquisto, vicino al bottone "Acquista ora".



Le misure di cui alla lettera a), b) e c) dell'Impegno n. 1 saranno implementate entro il 31 dicembre 2020 con riferimento a FIFA 19, FIFA 20, Star Wars Battlefront II e Apex Legends, e EA si impegna inoltre ad estendere gli impegni di cui sopra a tutti i giochi EA contenenti microtransazioni per acquistare oggetti di gioco virtuali, che potrebbero essere attribuiti anche tramite una selezione casuale, pubblicati prima dell'introduzione del nuovo pittogramma PEGI.

Per quanto riguarda le confezioni dei giochi fisici di FIFA 19, FIFA 20, Star Wars Battlefront II e Apex Legends e di qualsiasi gioco pubblicato prima dell'introduzione del pittogramma PEGI per gli acquisti *in-game*, ovvero quelli contenenti microtransazioni per acquistare oggetti di gioco virtuali, che potrebbero essere attribuiti anche tramite una selezione casuale, EA intende impegnarsi ad utilizzare il nuovo pittogramma PEGI sulle future confezioni dei giochi attualmente in commercio (qualora fosse necessaria una successiva ristampa) e su tutte le nuove edizioni dei giochi EA che contengono acquisti *in-game* e *loot boxes* quando verranno distribuite (e.g. FIFA 2021).

Con riferimento alla lettera d) dell'Impegno 1, EA si impegna ad inserire il pittogramma PEGI anche durante il processo d'acquisto. Tuttavia, considerato che tale misura richiede significative modifiche nel sistema di back-end ed una notevole mole di lavoro di natura tecnica, EA si impegna ad implementarla entro il 30 giugno 2021.

La ragione di tale termine di attuazione della misura è dovuto all'elevato standard di prodotti e servizi che EA è disposta a fornire ai suoi clienti, il che fa sì che il lavoro per lo sviluppo, per l'ingegneria e per la garanzia della qualità del software richiederà diversi mesi per impostare un beta-test del nuovo flusso di acquisto.

Un altro fattore che influisce sui tempi di implementazione è la complessità dell'architettura globale di un sito web per uno *store* di giochi elettronici come quello gestito da EA. In particolare, uno *store* di giochi elettronici è composto da due componenti:

- il cd. *front-end* che è il codice che viene trasmesso nel browser dell'utente, che ne gestisce l'interazione e che crea l'interfaccia utente. Ciò significa che prima di un acquisto, i pittogramma PEGI (come quelli indicati nell'Impegno n. 1 lett. a e b) appaiono solo nelle pagine di descrizione del prodotto e si trovano in un database;

mentre

- il cd. *back-end* che è il codice che ruota sul server, che riceve le richieste dei clienti durante il flusso di acquisto e che elabora tali richieste per inviare i dati appropriati al cliente.

A questo proposito, l'implementazione dell'impegno richiede la riorganizzazione dello *store* di Origin che comprende tre sistemi:

- (i) un sito web o un cd. *client*,
- (ii) il *back-end* di Origin che contiene le informazioni per ogni singolo gioco, e
- (iii) la piattaforma dati di EA che gestisce il check-out dei prodotti e l'*e-commerce*.

Pertanto, il lavoro più significativo e complesso è quello di inserire, all'interno di una piattaforma predisposta per il mercato globale, i pittogrammi PEGI specifici e diversificati per gioco e per paese (come quello mostrato nell'Impegno n. 1 lett. d)), da poter rendere visibili agli utenti in maniera dinamica durante il flusso di acquisto di ogni singolo videogioco.

IMPEGNO n. 2 – Informazioni fornite ai consumatori relativamente alla presenza nei videogiochi ed al funzionamento di acquisti in-game e loot boxes all'interno del sito web www.ea.com/it.

Con riferimento al sito web www.ea.com/it EA si impegna ad:

- a) aggiornare il pittogramma PEGI nel *footer* delle pagine del sito www.ea.com/it per includere il relativo pittogramma PEGI, per gli acquisti *in-game*, ovvero quelli contenenti microtransazioni per acquistare oggetti di gioco virtuali, che potrebbero essere attribuiti anche tramite una selezione casuale, laddove applicabile;
- b) aggiungere una pagina di transizione che verrà visualizzata prima del download dei videogiochi che possono essere scaricati direttamente dal sito www.ea.com/it (a titolo meramente esemplificativo, Apex Legends), senza essere reindirizzati a Origin o a un'altra piattaforma (Playstation, Xbox e/o Nintendo), che includerà:
 - il rating PEGI e i relativi pittogrammi PEGI degli acquisti *in-game* (Impegno n. 1, lett. a) e b) e;
 - la descrizione e le caratteristiche degli acquisti *in-game*, insieme alle informazioni rilevanti per l'utente sulle *loot boxes*, ove applicabile (Impegno n. 1, lett. c); e
- c) aggiungere i rating e i pittogrammi PEGI sugli acquisti *in-game* (vedi Impegno n. 1 lett. a e b) e la descrizione della presenza e del funzionamento degli acquisti *in-game* e delle *loot boxes* con la dicitura "*Questo gioco include la possibilità di acquistare all'interno del gioco tramite denaro reale una valuta virtuale da utilizzare per acquistare oggetti di gioco virtuali, che potrebbero essere attribuiti anche tramite una selezione casuale*" (vedi Impegno n. 1 lett. c) nelle seguenti pagine del sito web di www.ea.com/it che includono offerte di vendita:
 - le pagine del sito web che includono offerte di vendita dei giochi FIFA 19, FIFA 20, Star Wars Battlefront II e Apex Legends;
 - le pagine del sito web dei giochi pubblicati dal 1° gennaio 2019, o di cui sia stata rilasciata una nuova versione dal 1° gennaio 2019, che includono offerte di vendita;
 - le pagine del sito web riservate ai "*Giochi in evidenza*" che includono offerte di vendita; e
 - le pagine del sito web che includono le offerte di vendita per tutti i nuovi giochi che saranno pubblicati da EA da settembre 2020 in poi.

Le informazioni fornite ai consumatori all'interno delle pagine del sito www.ea.com/it e quelle relative alle offerte di vendita di cui all'Impegno n. 2 lett. a), b) e c) saranno esposte con la stessa grandezza degli esempi della piattaforma Origin mostrati nell'Impegno n. 1 lett. a), b) e c).

Con riferimento all'Impegno n. 2, lett. b) si precisa che, una volta visualizzata la menzionata pagina di transizione, sarà possibile per l'utente, alternativamente, procedere al download del gioco, oppure non proseguire il processo di ottenimento del gioco stesso. In altri termini, la visualizzazione della menzionata pagina di transizione non determinerà automaticamente il download del gioco, il quale si avvierà solo cliccando su di un apposito comando inserito sulla stessa pagina di transizione.

Le misure a), b) e c) dell'Impegno n. 2 saranno implementate entro il 31 dicembre 2020.

IMPEGNO n. 3 – informazioni fornite ai consumatori relativamente al diritto di recesso ed alle limitazioni connesse alla fruizione dei contenuti digitali

Relativamente a questo aspetto, EA intende impegnarsi ad adottare le seguenti misure sulla piattaforma *Origin*:

- a) modificare le informazioni già fornite ai consumatori in ordine al diritto di recesso presenti nelle Condizioni generali di vendita e prima dell'acquisto al fine di indicare chiaramente il regime del recesso e le sue limitazioni, come da disposizioni di legge;

Nuova terminologia delle Condizioni generali di vendita – Esempio

Diritto di recesso: recesso e diritto al rimborso entro 14 giorni dalla data di acquisto.
Importante: Se scarichi il gioco entro 14 giorni dalla data di acquisto, perderai il tuo diritto di recesso. Se avrai diritto al rimborso, ti rimborseremo il costo del gioco entro 14 giorno dalla data di richiesta del rimborso. E' in ogni caso fatta salva la garanzia legale dell'utente. Clicca [qui](#) per richiedere il rimborso. Alternativamente, ti invitiamo a contattare la pagina [Aiuto EA](#). I giochi possono beneficiare delle condizioni di rimborso previste dalla Garanzia Grandi Giochi come mostrato nella pagina di Riepilogo dell'Ordine e nella e-mail di conferma d'acquisto.

Nuova terminologia della pagina "Richiesta di rimborso" – Esempio

Non sei soddisfatto del gioco? Puoi richiedere un rimborso attraverso questo modulo.

In aggiunta al diritto di recesso previsto dalla legge entro 14 giorni dall'acquisto qualora tu non abbia avviato il gioco, la Garanzia Grandi Giochi Ti consente di restituire qualsiasi gioco EA™ scaricato completamente (PC o Mac) e [titi di terze parti partecipanti](#) acquistati su Origin per ottenerne il rimborso completo entro 24 ore dall'avvio del gioco ed entro 14 giorni dalla data di commercializzazione se hai prenotato il gioco e non l'hai avviato ancora.

Di conseguenza, puoi fare una richiesta di rimborso:

- entro 24 ore dopo il primo avvio del gioco;
- entro quattordici giorni da quando lo hai acquistato, se non hai avviato il gioco;
- entro quattordici giorni dalla data di commercializzazione se hai prenotato il gioco e non l'hai avviato ancora;

a seconda della circostanza che si verifica per prima.

Se acquisti un nuovo gioco EA nei primi 30 giorni dalla data di commercializzazione e non puoi giocarci per motivi tecnici dovuti a EA, puoi richiedere un rimborso entro 72 ore dal primo avvio del gioco invece di 24 ore.

Scopri maggiori informazioni sulla [Garanzia Grandi Giochi di Origin](#).

- b) inserire un *tool* sulla piattaforma *Origin* che permetta di annullare gli acquisti e ottenere il rimborso entro 24 dopo la prima esecuzione del gioco ed entro 14 giorni dal giorno dell'acquisto, se il cliente non ha avviato il gioco.

I nostri giochi hanno il nostro massimo supporto.
Se non ti piace, restituiscilo!

È possibile restituire i giochi completi EA acquistati e scaricati da Origin per ottenere un rimborso.

Garanzia Grandi Giochi

La prima volta che carichi un gioco, ti aspetti che sia una bomba, che valga ogni centesimo che l'hai pagato. Anche per noi è così. E benché non possiamo garantirti che non avrai mai un problemino (per quanto ci impegniamo), possiamo garantirti un rimedio se qualcosa va storto.

Se non ti piace, restituiscilo!

[Richiesta di rimborso](#)

Puoi riconsegnare i download completi di un gioco EA (PC o Mac) e [di titoli di terze parti partecipanti](#) acquistati su Origin e ottenerne il rimborso completo.

In aggiunta al [diritto di recesso](#) previsto dalla legge entro 14 giorni dall'acquisto qualora tu non abbia avviato il gioco, le richieste di rimborso possono essere effettuate entro 24 ore dal primo avvio del gioco, entro quattordici giorni dalla data di acquisto oppure entro quattordici giorni dalla data di commercializzazione del gioco se l'hai prenotato, a seconda della circostanza che si verifichi per prima. Inoltre, se acquisti un nuovo titolo EA entro 30 giorni dalla data di commercializzazione e non riesci a giocare per ragioni tecniche dipendenti da EA, puoi richiedere un rimborso entro 72 ore dal primo avvio del gioco, invece di 24.

1. Visita la tua [Cronologia degli ordini](#) e seleziona il link [Richiesta di rimborso](#) accanto a qualsiasi prodotto che lo prevede*.
2. Completa e invia la [Richiesta di rimborso](#).
3. Riceverai una risposta entro 48 ore e il tuo rimborso entro 14 giorni.

Puoi anche contattarci ed inviare la tua richiesta di rimborso e recesso tramite la pagina [Aiuto EA](#)

Per altre informazioni, consulta la [politica della Garanzia Grandi Giochi](#).

La Garanzia Grandi Giochi va a integrare qualsiasi tuo diritto riguardo a restituzioni o rimborsi, compresi eventuali diritti al rimborso o altri rimedi previsti dal diritto applicabile.

* Le edizioni di alcuni giochi che includono una valuta virtuale non possono godere della Garanzia Grandi Giochi. La possibilità di beneficiare delle condizioni di rimborso previste dalla Garanzia Grandi Giochi è mostrata nella pagina di Riepilogo dell'Ordine e nella e-mail di conferma d'acquisto.

Questo impegno verrà implementato entro il 31 dicembre 2020.

IMPEGNO n. 4 – Inserire come impostazione predefinita per gli Account Adolescenti un limite di spesa pari a 0 Euro.

Per quanto riguarda i profili che i minori possono attualmente attivare sulla piattaforma Origin, con l'Account Bambino non è possibile accedere ad alcun contenuto online. Ne deriva che con l'account Bambino non è possibile partecipare alla modalità FUT del gioco FIFA e non è possibile procedere con alcun tipo di acquisto nella piattaforma Origin.

Gli Account per Adolescenti hanno invece un limite di spesa mensile predefinito di € 25, indipendentemente dal fatto che siano collegati o meno all'account del genitore. L'unico modo per modificare tali limiti è quello di collegare un Account Adolescente all'account del genitore.

Relativamente a tale funzionalità, EA si impegna ad abbassare sino alla soglia minima di 0 Euro il limite di spesa prestabilito per l'Account Adolescente il quale potrà essere modificato solo attraverso la scelta consapevole del genitore mediante il collegamento del proprio account a quello dell'Account Adolescente.

Tali misure verranno implementate, come detto, sulla piattaforma *Origin*, riguardando dunque tutti i videogiochi venduti da EA su tale piattaforma (non solamente quelli menzionati nel Provvedimento).

Questo impegno verrà implementato entro il 31 dicembre 2020.

IMPEGNO n. 5 - Informazioni fornite ai genitori su come creare un Account Bambino durante il processo di registrazione.

Con riferimento alle informazioni fornite ai genitori in relazione alle funzionalità del Parental Control all'interno della piattaforma Origin, EA si impegna a inserire un collegamento ipertestuale (cd. *hyperlink*) sulla pagina iniziale del processo di registrazione che identifica chiaramente le opzioni disponibili per i genitori al momento della creazione di un Account Bambino e rimanda immediatamente alla procedura e ai passaggi su come creare un Account Bambino con la dicitura "*Vuoi creare un account EA per tuo figlio?*"

L'impegno sarà attuato entro il 31 dicembre 2020.

IMPEGNO n. 6 - Informare i fornitori di piattaforme sugli impegni proposti all'Autorità per il mercato italiano.

Per quanto riguarda gli impegni di trasparenza proposti nei confronti dell'Autorità, EA si impegna inoltre a comunicare ai fornitori di piattaforme (es. Sony, Microsoft e Nintendo) le misure che saranno implementate all'interno della piattaforma Origin e ad inviare all'Autorità la prova dell'avvenuta comunicazione.

L'impegno sarà attuato entro il 31 dicembre 2020.

Gli impegni sopra descritti saranno attuati entro il 31 dicembre 2020, nell'ambito di un processo di rifacimento della grafica (il cd. *rebranding*) della piattaforma Origin (con le eccezioni sopra descritte per l'Impegno n. 1 lett. d).

Gli impegni relativi alla piattaforma Origin (con le eccezioni sopra descritte per l'Impegno n. 2 che è riferito al sito web informativo www.ea.com/it) riguarderanno tutti i videogiochi venduti da EA su tale piattaforma (non solo quelli menzionati nel Provvedimento).