

PS11885 - GUIDA COMMERCIALE EXPOGUIDE

Provvedimento n. 28512

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 dicembre 2020;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 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;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS/11885 del 22 dicembre 2020, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettere d) ed e), nonché 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo da parte delle società INVERSIONES DGSM S.r.l. (di seguito anche INVERSIONES), CREDIT INTELLIGENCE Kft (di seguito anche CREDIT INTELLIGENCE) e C.L. BUSINESS CONFLICT SOLUTIONS MANAGEMENT Ltd. (di seguito anche CLBCS);

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. A seguito di numerose segnalazioni pervenute tra il febbraio e il novembre 2020 da parte di microimprese¹, nonché dalle informazioni acquisite d'ufficio, è emerso che taluni comportamenti realizzati da INVERSIONES DGSM S.r.l. (di seguito anche INVERSIONES), CREDIT INTELLIGENCE Kft (di seguito anche CREDIT INTELLIGENCE) e C.L. BUSINESS CONFLICT SOLUTIONS MANAGEMENT Ltd. (di seguito anche CLBCS) potrebbero integrare fattispecie rilevanti ai sensi del Codice del Consumo.

2. In particolare, CLBCS, su incarico dell'editore di www.expo-guide.com², ha inviato ripetuti solleciti di pagamento delle rate annuali di un servizio triennale di annunci a pagamento su www.expo-guide.com, che in realtà i segnalanti non hanno mai consapevolmente sottoscritto. I segnalanti lamentano come i solleciti siano di volta in volta sempre più pressanti, fino a giungere alla minaccia di adire le competenti Autorità giudiziarie al fine di recuperare il credito indebitamente vantato.

3. L'inconsapevole adesione carpita risale al ricevimento, da parte dei segnalanti che avevano partecipato a manifestazioni fieristiche nazionali ed internazionali, di una comunicazione in cui si chiedeva di verificare un modulo riportante i dati aziendali già inseriti in un *database* collegato al sito <http://www.expo-guide.com>.

L'inserimento dei dati aziendali nel *database* è avvenuto a totale insaputa dei segnalanti.

Invero, la comunicazione ricevuta riportava ambiguamente, nella propria intestazione e nel modulo allegato, la denominazione della manifestazione fieristica cui il destinatario aveva recentemente partecipato e il nome del suo organizzatore. La presenza di tali elementi lasciava intendere che la comunicazione provenisse dall'organizzatore stesso ed induceva il destinatario ad aderire all'invito di verificare la correttezza dei propri dati, per evitare la paventata cancellazione del proprio nominativo dal *database* dell'organizzatore.

Il modulo riportava, in caratteri molto piccoli e senza alcuna altra evidenziazione, l'indicazione che la sua sottoscrizione comportava l'acquisto di un servizio triennale di annunci a pagamento su www.expo-guide.com, al costo di 1.271 euro/anno. Soltanto con l'arrivo delle fatture e dei successivi solleciti i segnalanti hanno appreso di aver sottoscritto un servizio a pagamento che non avevano avuto alcuna intenzione di richiedere.

4. I solleciti inviati da CLBCS oggetto delle segnalazioni riguardano tre annualità dell'abbonamento in questione (per un totale di 3.813 euro) più le spese di recupero, pari a 395 euro, e le spese di sollecito pari a 89,40 euro.³

5. In tali solleciti CLBCS ricorda dapprima con toni perentori l'inadempienza contrattuale dei soggetti contattati nei confronti dell'editore di Expo Guide, e poi afferma di essere "stata incaricata a **procedere davanti l'Autorità Giudiziaria** per il recupero delle somme non corrisposte ed al solo fine di evitare l'aggravamento della Vostra posizione debitoria con l'aggiunta delle spese legali e di giudizio, [...] **effettuare il pagamento di EUR 4297,40 (Quattromila Duecento Novanta Sette/40) entro e non oltre il [...].** Ci corre l'obbligo informarVi che, decorso

¹ [Molte segnalazioni sui medesimi profili sono pervenute anche da parte di imprese ed enti pubblici.]

² [Attualmente l'editore di Expo Guide risulta essere INVERSIONES DGSM s.r.l. (cfr. <http://www.expo-guide.com/imprint.php>), subentrata alla società Expo Guide S.C., cessata almeno dal gennaio 2017 e già destinataria di precedenti provvedimenti sanzionatori dell'Autorità (prov. n. 25999 del 28/4/2016, IP245 – Expo Guide; prov. n. 25557 del 9/7/2015, IP230 – Expo Guide; prov. n. 24788 del 5/2/2014, PS9026 – Rheingolf / Expo-Guide; prov. n. 24524 del 18/9/2013, prov. n. 22583 del 13/7/2011, PB628 – Rheingolf / Expo-Guide).]

³ [Cfr. ad esempio la segnalazione del 9 luglio prot. 54453 e segnalazione del 15 luglio 2020 prot. 56135 sopra citata.]

inutilmente il superiore perentorio termine senza che sia adempiuto il pagamento e concordata con la scrivente una risoluzione bonaria della vertenza, saremo costretti, nostro malgrado, a tutelare le ragioni della nostra mandante richiedendo l'emissione di un ordine internazionale di pagamento da parte del Tribunale competente per contratto ed in ossequio alle disposizioni internazionali in materia di debiti commerciali".

Successivamente, in caso di infruttuoso riscontro e mancato pagamento, CLBCS invia ulteriori solleciti in cui i destinatari vengono informati del fatto che, qualora continuino a perseverare nel mancato versamento delle somme ritenute dovute, si provvederà alla "riscossione coattiva" delle medesime.

Le comunicazioni che seguono riportano quindi la dicitura "Avviso di riscossione coattiva" e in esse si prospetta che la discussione giudiziale della causa comporterà un "ulteriore aggravio delle spese legali per EUR 1500,00 (per un totale di **EUR 5797,40**) oltre a spese processuali che verranno determinate alla conclusione del giudizio". Si afferma quindi che il giudice estero riconoscerà le ragioni dell'editore e si sottolinea l'elevato costo di un Contenzioso internazionale: "Il Tribunal Superior de Justicia del Distrito federal de la Ciudad de México emetterà l'Ordine Internazionale di Pagamento in base alle prove fornite dalla Expo Guide (contratto e fatture) [...] Vi informiamo, altresì, che l'esborso di un Contenzioso Giudiziario Internazionale (stimato sulla base delle precedenti controversie) oscilla tra 10.000,00 e 20.000,00 EUR e ha durata dai 3 ai 5 anni".

6. A fronte delle obiezioni sollevate da alcuni destinatari circa la legittimità delle pretese creditorie, che facevano leva sui precedenti interventi sanzionatori dell'Autorità nei confronti di Expo Guide, CLBCS ha affermato: "Per ciò che concerne il riferimento all'AGCM, dobbiamo rilevare che l'Authority - data la natura ed i poteri meramente amministrativi - non ha ingerenza alcuna ai fini della validità del contratto. Tale considerazione, certamente non consente di utilizzare riferimenti all'Antitrust per inferirne sic et simpliciter la nullità del contratto stesso. Potere, questo, demandato esclusivamente all'Autorità Giudiziaria competente in ossequio alle disposizioni contrattuali".

7. Sulla base delle c.d. "fatture" allegate ai solleciti, gli importi richiesti devono essere versati su un conto intestato alla società ungherese CREDIT INTELLIGENCE Kft, di cui è fornito l'IBAN: "Noi, Expo Guide S.C. // Inversiones DGSM S.r.l., deleghiamo all'incasso della presente fattura [CLBCS] avente amministrazione finanziaria c/o la Credit Intelligence Kft".

8. Pertanto, sulla base delle informazioni acquisite in atti, è stato avviato il procedimento istruttorio PS11885, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettere d) ed e), nonché 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

Parti del procedimento sono le società INVERSIONES, CREDIT INTELLIGENCE e CLBCS.

9. In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione appaiono contrari alla diligenza professionale e idonei a indurre in errore i destinatari in ordine alla effettiva natura commerciale delle comunicazioni provenienti dall'editore di *expo-guide.com*.

Infatti, la comunicazione inviata da INVERSIONES a imprese e microimprese contiene informazioni ambigue e contraddittorie, lasciando intendere, contrariamente al vero, che essa provenga dall'organizzatore della manifestazione fieristica o comunque che sia connessa alla necessità di verificare i dati aziendali per evitare di essere cancellati dai registri di quella fiera.

La natura commerciale della comunicazione è invece marginalizzata in una sezione priva di evidenza e riportata in caratteri estremamente ridotti.

Il carattere ingannevole della comunicazione induce così imprese e microimprese a sottoscrivere inconsapevolmente un servizio a pagamento non richiesto.

Oggetto del procedimento sono, altresì, le modalità di riscossione adottate per il recupero dei crediti indebitamente vantati, realizzate attraverso la richiesta di importi via via crescenti in caso di mancato pagamento, solleciti molesti, minacce di costose e temerarie azioni internazionali, che appaiono idonee a condizionare indebitamente i destinatari a pagare somme non dovute.

L'indebito condizionamento delle imprese e microimprese è aggravato dai fuorvianti riferimenti fatti da CLBCS agli interventi dell'Autorità, volti a formare nelle destinatarie il convincimento di essere non solo inadempienti, ma anche prive di tutela, così da condizionarle ad aderire alla "risoluzione bonaria della vertenza", pagando quanto indebitamente preteso dalla società di recupero crediti.

II. VALUTAZIONI

10. Gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte ingannevoli ed aggressive contestate ai professionisti, che risultano essere state poste in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25, comma 1, lettere d) ed e), nonché 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

11. Quanto al *fumus boni iuris*, sulla base di quanto sopra esposto, risulta che: INVERSIONES adotta modalità di vendita degli spazi pubblicitari su *expo-guide.com* ingannevoli, volte ad indurre le microimprese a sottoscrivere inconsapevolmente servizi non richiesti; INVERSIONES pretende il pagamento dei servizi non richiesti, affidando la riscossione dei crediti vantati a CLCS; le modalità attraverso le quali CLBCS tenta di riscuotere i presunti crediti di INVERSIONES appaiono aggressive, in quanto volte a condizionare indebitamente le decisioni delle microimprese riguardo al pagamento dei servizi non richiesti, prospettando un ancora più costoso contenzioso internazionale nel

quale INVERSIONES sarebbe avvantaggiata dai contratti e dalle fatture in suo possesso; CREDIT INTELLIGENCE appare l'intestatario del conto sul quale versare le somme pretese da INVERSIONES e CLBCS.

12. Sotto il profilo del *periculum in mora*, si rileva che il sito www.expo-guide.com è tuttora attivo, con il relativo database di dati aziendali che vengono inseriti nei moduli somministrati ai fini dell'ingannevole sottoscrizione dei servizi pubblicitari offerti da INVERSIONES e che CLBCS continua a inviare solleciti per indurre pagamenti non dovuti sul conto intestato a CREDIT INTELLIGENCE.

Le condotte presentano un elevato grado di offensività, testimoniato dal numero di segnalazioni ricevuto e dal rilevante interesse economico inciso. La condotta in esame, infatti, espone imprese e microimprese al rischio di pagare consistenti somme indebitamente pretese.

13. Si rileva, in particolare, l'indifferibilità dell'intervento alla luce del fatto che la minaccia di avviare una procedura di riscossione internazionale dalle caratteristiche oscure e dai costi crescenti potrebbe suscitare nelle microimprese destinatarie, già in difficoltà per la crisi economica indotta dalla pandemia, timori tali da indurle a pagare le somme non dovute per evitare il rischio delle prospettate azioni legali.

CONSIDERATO, alla luce delle suesposte considerazioni, che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento cautelare dell'Autorità ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, consistenti:

i) nell'attualità della condotta contestata;

ii) nel coinvolgimento di numerose microimprese italiane;

iii) nel ricorso a minacce di promuovere azioni legali per il recupero di somme non dovute, relative a condotte già accertate come illecite e sanzionate dall'Autorità;

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolari esigenze di indifferibilità al fine di impedire che la pratica commerciale sopra descritta continui ad essere diffusa nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

RITENUTO, dunque, che sussistano i presupposti per l'adozione di misure cautelari provvisorie ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento nei confronti dei professionisti citati con riferimento alle attività connesse al sito *web* <http://www.expo-guide.com> sopra citate ed ai relativi solleciti di pagamento inviati da C.L. BUSINESS CONFLICT SOLUTIONS MANAGEMENT Ltd;

DISPONE

a) che, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento, le società INVERSIONES DGSM S.r.l. e C.L. BUSINESS CONFLICT SOLUTIONS MANAGEMENT Ltd., dalla data di comunicazione del presente provvedimento e nelle more del procedimento, sospendano ogni attività di trasmissione di offerte non trasparenti per l'acquisto di servizi pubblicitari a pagamento, quali quelli descritti nel presente provvedimento, nonché ogni attività volta alla riscossione dei crediti indebitamente vantati, attuata anche minacciando di adire le competenti autorità giudiziarie per il recupero del credito vantato, degli interessi e delle spese legali;

b) che i professionisti presentino, entro sette giorni dalla notifica del presente provvedimento, una relazione che dia conto delle iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto *sub a*);

c) che le parti interessate possano, entro sette giorni dalla notifica del presente provvedimento, presentare memorie scritte e documenti;

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 comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR per il 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 comunicazione 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Filippo Arena

Roberto Rustichelli