

## **PS11680 - CV MAKER IT-SERVIZI NON RICHIESTI**

Provvedimento n. 28600

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 3 marzo 2021;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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, n. 25411;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 16 luglio 2020, così come integrata nelle date 7 settembre, 2 ottobre, 30 novembre, 3 e 4 dicembre 2020, con la quale la Parte ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 3 novembre 2020, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

**1.** CVmaker B.V. (di seguito anche "CVmaker") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. Tale società gestisce un portale multimediale accessibile tramite il sito *internet* [www.cvmaker.it](http://www.cvmaker.it) che offre, in particolare, la possibilità di creare un *curriculum vitae* dietro pagamento di un corrispettivo.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

**2.** Il procedimento in esame ha ad oggetto le condotte tenute dal professionista nell'offerta di servizi telematici per la creazione di un *curriculum vitae* con riguardo:

- a) alle modalità di rappresentazione ai consumatori della natura, delle caratteristiche dei servizi offerti, dei risultati conseguibili attraverso gli stessi, nonché delle condizioni economiche dell'offerta, così come indicate sul sito [www.cvmaker.it](http://www.cvmaker.it) e nei "Termini e Condizioni contrattuali";
- b) alla frapposizione di ostacoli ai consumatori per l'esercizio del diritto di recesso e di altri diritti contrattuali previsti nelle condizioni di vendita, anche attraverso l'invio di solleciti contenenti la minaccia di avviare azioni legali.

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

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

**3.** In seguito alle richieste di intervento pervenute a decorrere dall'ottobre 2019<sup>1</sup>, e in considerazione delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, in data 29 maggio 2020 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11680 nei confronti di CVmaker B.V., ai sensi degli articoli 21, 22, 24, e 25, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo.

Infatti, le affermazioni rese dal professionista sul sito aziendale [www.cvmaker.it](http://www.cvmaker.it) in ordine al servizio proposto non solo vantavano la possibilità di conseguire con ogni probabilità un posto di lavoro ("Hai il 65% di possibilità in più di ottenere un lavoro"), ma inducevano a ritenere che il sottostante rapporto contrattuale si esaurisse nell'ottenimento di un *curriculum* a fronte del pagamento *una tantum* del corrispettivo pari a 2,95 euro ("Crea il tuo CV professionale online con CVmaker"); in realtà, con l'adesione al servizio si sottoscriveva un abbonamento mensile a rinnovo automatico dal costo di 14,95 euro al mese, circostanza di cui viene data evidenza solo nell'ultima pagina *web* della procedura online di formazione del *curriculum*, con caratteri minuti in fondo alla *homepage*, nonché nel punto 5.2 dei "Termini e Condizioni contrattuali", documento a consultazione eventuale. Inoltre, l'informativa in merito alla rinuncia al diritto di recesso in caso di contenuti digitali era inserita al termine dell'ultima pagina *web* del processo informatico di formazione del *curriculum*, con caratteri molto ridotti, ed era resa in termini non sufficientemente chiari: "Dopo il pagamento potrai scaricare subito il tuo CV e rinuncerai automaticamente al diritto di recesso".

Numerosi consumatori avevano inoltre segnalato di non essere riusciti ad annullare l'abbonamento, pur seguendo la procedura informatica indicata a tal riguardo sul sito del professionista, nonostante i "Termini e Condizioni contrattuali" prevedessero la possibilità di annullare l'abbonamento in qualsiasi momento tramite il proprio *account* o tramite il servizio clienti (articolo 8.2), fermo restando l'omessa restituzione degli importi già pagati (gli importi "prepagati non

---

<sup>1</sup> [Cfr. segnalazione del 23 ottobre 2019 prot. n. 68957.]

saranno mai restituiti", articolo 8.3). Infine, secondo i segnalanti, il professionista avrebbe inviato solleciti di pagamento, accompagnati dalla minaccia di promuovere azioni legali, idonei ad indurre i consumatori aderenti all'offerta a pagare piuttosto che ad esercitare i diritti loro spettanti.

4. In seguito alla comunicazione di avvio del procedimento del 29 maggio 2020, il professionista ha fornito riscontro alle richieste di informazioni, con memorie del 6 luglio e del 1° settembre 2020<sup>2</sup>.

5. Il professionista ha effettuato l'accesso agli atti del fascicolo il 22 luglio e il 23 settembre 2020<sup>3</sup>.

6. In data 27 luglio e 23 settembre 2020 sono stati sentiti in audizione i rappresentanti legali di CVmaker B.V.<sup>4</sup>.

7. In data 16 luglio 2020 il professionista 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 e modificata in data 7 settembre, 30 novembre e 3 dicembre 2020. La versione definitiva e consolidata di tali impegni è stata depositata in data 4 dicembre 2020<sup>5</sup>.

8. In data 14 gennaio 2021 è stata comunicata alla Parte, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria.

### **III.2 Gli elementi acquisiti**

9. Il professionista ha fornito elementi informativi in merito ai servizi offerti e alle proprie condotte nelle memorie pervenute in data 6 luglio 2020 e 1° settembre 2020.

10. Riguardo alle informazioni rese ai consumatori in merito al diritto di recesso, il professionista ha rappresentato che può ritenersi applicabile al caso di specie quanto previsto dall'articolo 59, comma 1, lettera o), del Codice del Consumo, trattandosi della fornitura di un contenuto digitale tramite supporto non materiale, la cui esecuzione avviene a seguito di accordo espresso dall'utente informato, il quale, con l'accettazione del servizio, perde il diritto di recesso. Di tale circostanza gli utenti sono edotti: a) nei "Termini e condizioni contrattuali"; b) tramite un avviso inserito tra le informazioni rilevanti nella pagina web dedicata al pagamento del servizio; c) con e-mail inviata all'aderente al servizio immediatamente dopo il primo pagamento.

11. In merito alle procedure predisposte per il trattamento delle richieste di recesso da parte degli aderenti ai servizi offerti dal professionista, CVmaker ha osservato che i consumatori che hanno aderito esclusivamente al servizio iniziale, consistente nel primo download del curriculum vitae al costo di 2,95 euro per i primi quattordici giorni, possono porre termine al rapporto di abbonamento avvalendosi di una delle seguenti modalità: a) effettuando il login nel proprio account e procedendo autonomamente alla cancellazione; b) utilizzando il servizio clienti tramite il link <https://www.cvmaker.it/contatto>; c) inviando una e-mail in lingua italiana al customer service; d) telefonando al customer service al numero verde 800909705; e) utilizzando la chat dal vivo con il customer service in lingua italiana.

12. Con riferimento ai rifiuti delle richieste di cancellazione degli account lamentati da alcuni consumatori segnalanti, il professionista ha precisato di rifiutare tali richieste unicamente qualora esse siano effettuate senza utilizzare gli specifici strumenti messi a disposizione a tal fine, ossia i mezzi appena citati predisposti per porre termine al rapporto di abbonamento.

13. Quanto ai solleciti inviati da CVmaker agli aderenti al servizio relativamente agli importi dovuti, il professionista ha reso noto di aver modificato il testo dei solleciti, eliminando ogni riferimento alla possibile promozione di azioni legali nei loro confronti. Nel nuovo testo è altresì fatto riferimento alla possibilità di annullare l'abbonamento con la seguente affermazione: "Vuoi annullare l'abbonamento? Puoi annullare con facilità il tuo abbonamento dal tuo account. Ti basta accedere con le credenziali che hai ricevuto e andare su <<Account>>. Scorri fino alla sezione abbonamento e annulla usando il pulsante sulla parte inferiore della pagina. Il tuo account verrà eliminato in modo immediato. Nota bene: l'eliminazione dell'account non modifica l'obbligo di pagamento del(dei) periodo(periodi) insoluto (insoluti). Se hai eventuali domande relative a questa e-mail, ti invitiamo a leggere le nostre Domande più frequenti [alle quali è rimesso un link] oppure a contattarci. Cordiali saluti [nome del dipendente che spedisce la lettera] CVmaker.it."

### **III.3 Gli impegni del professionista**

14. Gli impegni presentati da CVmaker B.V., che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante, hanno ad oggetto le misure di seguito descritte<sup>6</sup>.

#### **a) Modalità di rappresentazione del servizio offerto tramite una nuova veste grafica della homepage del sito internet**

15. Nella prima schermata in cui il consumatore accede al sito [www.cvmaker.it](http://www.cvmaker.it), in particolare nella parte alta della homepage in prossimità del tasto di colore azzurro pervinca in cui è inserita l'affermazione "Crea il tuo CV", sarà inserito un riquadro in cui verrà inserito il seguente testo: "Crea il tuo CV per € 2,95 e dopo 14 giorni accedi a tutte le funzionalità del sito a soli € 14,95 euro al mese. Potrai cancellare il tuo account in ogni momento utilizzando uno dei

<sup>2</sup> [Cfr. doc. 18 e 28 del fascicolo istruttorio.]

<sup>3</sup> [Cfr. doc. 25 e 34 del fascicolo istruttorio. ]

<sup>4</sup> [Cfr. doc. 27 e 35 del fascicolo istruttorio.]

<sup>5</sup> [Cfr. doc. 21, 29, 37, 41, 42, 43 del fascicolo istruttorio.]

<sup>6</sup> [Cfr. doc. 43.]

mezzi a tua disposizione. Clicca [qui](#) per maggiori informazioni". In corrispondenza della parola "qui" verrà inserito un link, cliccando il quale il consumatore verrà reindirizzato ad una pagina web contenente indicazioni in merito alle modalità di cancellazione dell'account, cancellazione cui è correlata la cessazione dell'addebito dei canoni di abbonamento.

#### **b) Comunicazioni agli aderenti del servizio in merito alla futura decorrenza dell'abbonamento**

**16.** Sarà inviata agli utenti che hanno aderito al servizio, decorsi sette giorni dal *download* del primo *curriculum vitae* e dunque quando mancano ulteriori sette giorni all'attivazione del servizio in abbonamento, una *e-mail* presso l'indirizzo inserito in sede di compilazione del primo *curriculum vitae*, finalizzata a ricordare l'effettuata attivazione dell'account e il correlato addebito mensile dovuto per l'abbonamento. Il testo di tale *e-mail* comprende una serie di informazioni relative alla creazione dell'account, alla rinnovabilità dello stesso con cadenza mensile per 14,95 euro al mese, nonché alla possibilità di cancellare il proprio *account* seguendo specifiche istruzioni a cui si accede cliccando su un *link* che condurrà, tra l'altro, ad un'apposita casella dedicata all'annullamento degli abbonamenti.

#### **c) Modalità di rappresentazione delle condizioni di vendita nella pagina web dedicata al pagamento per l'acquisto del servizio**

**17.** Nella pagina web finale del processo informatico di creazione del *curriculum vitae*, dedicata al pagamento per l'acquisto del servizio tramite carta di credito o Paypal, saranno riformulate e rese graficamente più visibili le informazioni relative alle condizioni di vendita del servizio oggetto di acquisto.

In particolare, sarà del tutto eliminata l'indicazione del prezzo "€ 14,95" barrata e sovrascritta con quella indicante "€ 2,95", attualmente posta in calce alla pagina di pagamento.

Il testo relativo alle condizioni di vendita presente in tale pagina web verrà reso graficamente con caratteri più scuri, idonei a risaltare maggiormente sullo sfondo grigio, e sarà così riformulato: "Dopo il pagamento del servizio potrai scaricare subito il tuo CV e rinuncerai automaticamente al diritto di recesso. Otterrai pieno accesso al tuo account per 14 giorni e in questo periodo di tempo potrai modificare il tuo CV, creare lettere di presentazione e usare tutte le altre funzionalità. Decorsi 14 giorni si avvierà in automatico un servizio di abbonamento al costo di € 14,95 al mese e potrai continuare ad utilizzare tutte le funzionalità. Potrai eliminare il tuo account in qualunque momento". Rispetto al testo attualmente presente sulla pagina web in questione la frase "Dopo il periodo di prova il tuo account verrà rinnovato automaticamente per € 14,95" sarà dunque sostituita dall'affermazione: "Decorsi 14 giorni si avvierà in automatico un servizio di abbonamento al costo di € 14,95 al mese".

#### **d) Modalità di rappresentazione dei costi del servizio nella sezione FAQ del sito internet**

**18.** La domanda e la risposta contenute nella sezione FAQ del sito internet *www.cvmaker.it*, concernenti il costo del servizio, saranno riposizionate e portate in cima alla relativa lista delle FAQ. Il testo della domanda e della relativa risposta verrà inoltre riformulato nel modo seguente (le modifiche sono riportate in grassetto): "**Qual è il costo del servizio?**" "**Il prezzo per il servizio di download del primo CV e attivazione dell'account per i primi 14 giorni è di € 2,95. Dopo il periodo di 14 giorni, è attivato un abbonamento, pertanto il tuo account viene automaticamente rinnovato ogni mese per € 14,95. Con un account attivo, puoi in ogni momento modificare e scaricare i tuoi CV, creare una lettera di copertura illimitata, utilizzare il nostro programma di posta elettronica per le applicazioni e utilizzare il nostro sistema di ricerca di lavoro nell'intero periodo. Dopo il periodo di un mese, l'abbonamento per il tuo account verrà rinnovato automaticamente ogni mese per lo stesso prezzo fino all'annullamento. Puoi cancellare e chiudere il tuo account in qualsiasi momento. Il prezzo indicato sul nostro sito web include l'IVA ed ogni altra spesa applicabile**".

#### **e) Formulazione della pagina web dedicata ai prezzi**

**19.** La pagina web interamente dedicata all'indicazione del prezzo del servizio, presente nel sito internet *www.cvmaker.it*, sarà interamente riformulata. Nella nuova pagina web sarà inserito il testo seguente: "Con il download del primo CV per soli € 2,95 potrai accedere a tutte le funzionalità del sito per 14 giorni utilizzando il tuo account. Dopo 14 giorni sarà attivato un abbonamento per soli € 14,95 mensili. Puoi cancellare in ogni momento il tuo account seguendo le istruzioni indicate [qui](#)". In corrispondenza della parola "qui" sarà inserito un link alla pagina del sito dedicata alle istruzioni che devono essere seguite per effettuare la cancellazione dell'account.

#### **f) Modalità di rappresentazione dei diritti dei consumatori nei "Termini e Condizioni contrattuali"**

**20.** CVmaker si impegna a rivedere i propri "Termini e Condizioni Contrattuali" al fine di adeguarli alla nuova formulazione delle affermazioni contenute nelle pagine web interessate dagli impegni sopra indicati, con riferimento alla natura di tutti i servizi offerti e delle condizioni economiche agli stessi applicabili.

In particolare, nell'articolo 1 saranno espressamente indicati tutti i servizi offerti da CVmaker consistenti: (i) nel *download* di un primo CV; (ii) nell'attivazione di un servizio in abbonamento con cui creare CV e lettere di presentazione in numero illimitato; (iii) nell'accesso al sistema di "matching", predisposto da CVmaker, che tiene conto delle parole chiave inserite nel CV per abbinarlo alle offerte di lavoro di cui CVmaker viene a conoscenza tramite i principali portali internet.

Saranno inoltre apportate modifiche nel testo dei "Termini e Condizioni Contrattuali", in coerenza con gli altri impegni proposti, ossia modifiche relativamente alla rappresentazione del servizio offerto nella *homepage* comprensiva della

possibilità di annullare l'abbonamento proposto (impegno a), alle comunicazioni agli aderenti al servizio in merito alla futura decorrenza dell'abbonamento (impegno b), alle modalità di rappresentazione delle condizioni di vendita (impegno c) e dei costi del servizio (impegno d) e alla nuova formulazione della pagina *web* dedicata ai prezzi (impegno e).

#### **g) Comunicazione agli aderenti al servizio in merito alla rinuncia al diritto di recesso**

**21.** Nella *e-mail* di conferma dell'attivazione dell'account inviata agli aderenti al servizio al momento del *download* del primo *curriculum vitae*, sarà inserito un avviso relativo al fatto che, confermando il pagamento di € 2,95 per il *download* del primo *curriculum vitae* ed attivando l'account, si è acconsentito a rinunciare al diritto di recesso per il contenuto digitale scaricato offerto dal professionista, ai sensi dell'articolo 59, comma 1, lettera o), del Codice del Consumo. Tale circostanza è stata espressamente prevista nei "*Termini e Condizioni Contrattuali*" e sarà inserito al riguardo un ulteriore collegamento ipertestuale a tali previsioni.

Tale misura si aggiunge agli altri avvisi, presenti sul sito, riguardanti la possibilità di cancellare l'account e l'abbonamento sottoscritto.

#### **h) Cancellazione dei claim indicanti una specifica percentuale di incremento delle possibilità di ottenere un posto di lavoro**

**22.** CVmaker si impegna a cancellare i *claim* attualmente presenti sul sito con cui viene reclamizzata una precisa percentuale di incremento delle possibilità di ottenere un impiego a seguito dell'utilizzo dei servizi offerti da CVmaker. In particolare, affermazioni quali "*Hai il 65% di possibilità in più di ottenere un lavoro*" e "*Con un CV rappresentativo e professionale ti distingui dalla massa. Avrai inoltre il 65% di possibilità in più di essere convocato/a per un colloquio*", attualmente utilizzate per reclamizzare i servizi offerti dal professionista, saranno eliminate dal testo presente sul sito internet [www.cvmaker.it](http://www.cvmaker.it).

#### **i) Inserimento di un avviso sui tempi di cancellazione dell'account**

**23.** In relazione alla possibilità concessa agli aderenti ai servizi offerti da CVmaker di cancellare il proprio *account* e, conseguentemente, il proprio abbonamento, tramite invio di una *e-mail* o tramite una richiesta telefonica presso il numero verde gratuito approntato dal professionista, verrà inserito nella pagina *web* "*Contatto*" del sito [www.cvmaker.it](http://www.cvmaker.it) il seguente *disclaimer* in merito alla tempistica osservata per evadere tali richieste: "*In caso di richiesta di cancellazione dell'account via mail o tramite il modulo di contatto, l'account sarà cancellato entro la fine della giornata lavorativa successiva*".

#### **l) Impegni in materia di rimborsi**

**24.** Il professionista si impegna a rimborsare tutti gli utenti che abbiano presentato un reclamo in passato e coloro che hanno presentato una segnalazione all'Autorità in relazione alle condotte poste in essere da CVMaker.

**25.** Inoltre, il professionista si impegna ad introdurre una politica di rimborso dei consumatori che presentino un formale reclamo in merito all'attivazione dell'abbonamento per il rimborso delle somme pagate, così articolata: i) rimborso totale dell'abbonamento a tutti i consumatori che, dopo aver scaricato il primo *cv*, abbiano lasciato decorrere i primi quattordici giorni previsti quale periodo di prova, si siano visti conseguentemente attivare l'abbonamento mensile e, successivamente a tale attivazione, non abbiano utilizzato i servizi del sito; ii) rimborso parziale a tutti gli utenti che, in seguito al decorso dei quattordici giorni previsti quale periodo di prova, e successivamente all'avvenuta attivazione dell'abbonamento, abbiano posto in essere un uso molto limitato del sito internet [www.cvmaker.it](http://www.cvmaker.it).

**26.** In particolare, il rimborso parziale sarà versato a favore degli utenti che abbiano utilizzato, fino ad un massimo di tre volte in totale, uno o più servizi qui di seguito elencati.

A) Con riferimento ai *curricula vitae*: i) creazione di nuovi *curricula vitae*; ii) *download* di *curricula vitae* dall'account dell'utente; iii) *edit* e modifiche di *curricula vitae* già creati.

B) In relazione alle lettere di presentazione: i) creazione di nuove lettere; ii) *download* di lettere dall'account dell'utente; iii) *edit* e modifiche di lettere già create.

C) Con riguardo al "*job application tool*": qualsiasi uso di tale strumento svolto dall'utente e registrato dal professionista.

D) Con riguardo all' "*account tool*": qualsiasi uso di tale strumento svolto dall'utente e registrato dal professionista.

**27.** Il rimborso parziale sarà accordato dal professionista nella misura data dall'intero ammontare dell'abbonamento pagato fino alla data del reclamo, da presentarsi non oltre tre mesi dall'attivazione dell'abbonamento, sottratti gli importi del numero di utilizzi dei servizi del sito fino ad un massimo di tre utilizzi e per ciascuno dei quali sarà applicato un corrispettivo di € 2,95.

**28.** Le condizioni sopra riportate saranno rese note nella *homepage* del sito internet [www.cvmaker.it](http://www.cvmaker.it), in una nuova pagina *web* a ciò dedicata raggiungibile mediante un apposito *link* denominato "*Rimborsi*", nonché in un apposito articolo inserito nei "*Termini e Condizioni contrattuali*".

**29.** Gli impegni saranno tutti implementati al massimo entro 40 giorni dalla ricezione del provvedimento di accettazione degli stessi da parte dell'Autorità.

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

**30.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 19 gennaio 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

Con parere pervenuto in data 18 febbraio 2021, la suddetta Autorità ha ritenuto che *internet*, il mezzo di comunicazione utilizzato nel caso di specie, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori i quali, sulla base delle informazioni contenute nel sito del Professionista potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso.

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

**31.** Il provvedimento in esame riguarda l'offerta di servizi telematici per la creazione di un *curriculum vitae*. Nella fruizione dei servizi telematici risulta di primaria importanza evitare che le modalità di presentazione dell'offerta confondano l'utenza sulle effettive caratteristiche e sulle condizioni economiche dei servizi prestati.

**32.** In quest'ottica, l'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista, migliorando in modo significativo l'informativa concernente i termini e le condizioni applicabili al servizio, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio di istruttoria.

**33.** In particolare, si ritiene che gli impegni contengano misure idonee ad informare in modo esauriente e trasparente i consumatori riguardo alla natura e alle caratteristiche del servizio offerto.

Di impatto particolarmente significativo, in questo senso, sono le misure volte a modificare le pagine *web* più rilevanti, ossia la *homepage* e la pagina *web* dedicata all'acquisto tramite carta di credito. In tali snodi cruciali della transazione è stato inserito un avviso chiaro e immediatamente visibile sul contenuto complessivo dell'offerta, consistente non solo nella creazione di un primo *curriculum vitae* al prezzo di 2,95 euro, ma anche nella conclusione in modalità automatica di un abbonamento a determinati servizi al prezzo di 14,95 euro al mese, a rinnovo automatico. Tali modifiche consentiranno agli utenti anche occasionali delle offerte via *internet*, di percepire con immediatezza, fin dal primo contatto, contenuti e condizioni dell'offerta, inclusa la sottoscrizione di un abbonamento a rinnovo automatico soggetto a pagamento mensile. In tal modo i consumatori potranno adottare scelte economiche consapevoli, evitando di incorrere nell'equivoco di ritenere che il rapporto contrattuale si esaurisca nella corresponsione di 2,95 euro a fronte della creazione del solo *curriculum*.

**34.** Le caratteristiche effettive del servizio offerto e i suoi costi, inoltre, sono ora rese in maniera chiara e trasparente nei "*Termini e Condizioni Contrattuali*", nella pagina *web* dedicata ai prezzi e nella sezione FAQ.

In particolare, nei "*Termini e Condizioni Contrattuali*" sono ora espressamente indicati i diversi servizi offerti da CVmaker e, in particolare, quelli ai quali si può accedere grazie all'abbonamento, in modo da rendere chiaramente percepibile la differenza tra il *download* di un primo CV e l'attivazione dell'abbonamento.

Nella pagina *web* dedicata ai prezzi il professionista propone di identificare con chiarezza il prezzo relativo al *download* del primo *curriculum* e il diverso prezzo dell'abbonamento pari a 14,95 euro al mese, inserendo la seguente dicitura: "*Con il download del primo CV per soli € 2,95 potrai accedere a tutte le funzionalità del sito per 14 giorni utilizzando il tuo account. Dopo 14 giorni sarà attivato un abbonamento per soli € 14,95 mensili*".

Analogamente, nella sezione FAQ il professionista si impegna a chiarire i costi e le conseguenze dell'attivazione dell'account a seguito dell'acquisto del primo *curriculum*, affermando che: "*Il prezzo per il servizio di download del primo CV e attivazione dell'account per i primi 14 giorni è di € 2,95. Dopo il periodo di 14 giorni, è attivato un abbonamento, pertanto il tuo account viene automaticamente rinnovato ogni mese per € 14,95*".

La chiara differenziazione tra il costo del servizio in *download* del primo *curriculum vitae* e gli addebiti mensili successivi, necessari per la remunerazione dei servizi in abbonamento, appare idonea a consentire agli utenti di adottare scelte economiche consapevoli.

**35.** Gli impegni relativi alla trasparenza sulla natura, le caratteristiche e i costi dei servizi offerti sono completati dall'impegno ad inviare al consumatore, decorsi 7 giorni dalla creazione del primo cv e, dunque, a distanza di sette giorni dall'attivazione dell'abbonamento, una *e-mail* finalizzata a ricordare l'avvenuta attivazione dell'account e il correlato addebito mensile dovuto per l'abbonamento dopo il 14° giorno. In tal modo viene consentito anche ai consumatori meno avveduti di acquisire consapevolezza della natura e delle caratteristiche del servizio e di richiedere eventualmente la cancellazione dell'account prima dell'attivazione dell'abbonamento.

**36.** Le misure assunte dal professionista per evidenziare la possibilità di cancellare l'account e l'abbonamento sottoscritto, nonché le informazioni relative al diritto di recesso dall'abbonamento e le indicazioni fornite per il suo esercizio sono anch'esse da considerarsi idonee a fornire ai consumatori un quadro informativo veritiero nonché completo circa i diritti loro spettanti. La facoltà per gli abbonati di liberarsi dal vincolo contrattuale è anticipata attraverso l'inserimento di una comunicazione chiara ed esaustiva sulla *homepage* del sito e nella pagina *web* dedicata ai prezzi, dove sarà inserito un *link* ipertestuale alle istruzioni che devono essere seguite per effettuare concretamente la cancellazione.

Le medesime istruzioni sono contenute anche nella già illustrata *e-mail* indirizzata ad ogni singolo aderente decorsi sette giorni dal *download* del primo *curriculum vitae*.

**37.** Le iniziative in materia di recesso sono poi corredate da una previsione riservata a coloro che utilizzeranno modalità che non permettono né l'automatica cancellazione, né la conservazione di una prova dell'invio della relativa comunicazione. Nella pagina "Contatto" verrà infatti inserita un'apposita comunicazione in merito alla tempistica di evasione della richiesta di cancellazione degli *account* (entro la giornata lavorativa successiva a quella di ricezione della richiesta).

**38.** Parimenti positivo è il miglioramento del *set* informativo previsto relativamente al diritto di recesso dall'acquisto del primo *cv*: il Professionista infatti indicherà espressamente nei "*Termini e Condizioni Contrattuali*" che l'offerta in esame riguarda contenuti digitali e che pertanto con l'acquisto dei servizi offerti da CVmaker, effettuato confermando il pagamento di € 2,95 ed attivando l'*account*, si è acconsentito a rinunciare al diritto di recesso ai sensi dell'articolo 59, comma 1, lettera o), del Codice del Consumo. Tale informazione sarà inoltre fornita al momento del *download* del primo *curriculum vitae*.

**39.** In merito alla cancellazione dei *claim* attualmente presenti sul sito, in cui viene reclamizzata una precisa percentuale di incremento delle possibilità di ottenere un impiego a seguito dell'utilizzo dei servizi offerti da CVmaker, si osserva che detta misura appare congrua al fine di superare le preoccupazioni rilevate in sede di avvio di istruttoria circa i risultati conseguibili aderendo al servizio offerto dal professionista in termini di effettiva possibilità di ottenere un impiego.

**40.** Le modifiche apportate ai "*Termini e Condizioni Contrattuali*" compendiano utilmente gli impegni assunti dal professionista in tema di trasparenza dell'offerta e condizioni di recesso.

**41.** Infine, l'impegno a rimborsare tutti gli utenti che hanno presentato un reclamo in passato e coloro che hanno presentato una segnalazione all'Autorità in relazione alle condotte poste in essere da CVMaker appare idoneo a ristorare i consumatori ingannati dalle precedenti modalità di comunicazione sulla natura e i contenuti dell'offerta adottate dal professionista.

A questo impegno, valevole per il passato, si aggiunge l'introduzione di una politica di rimborso in favore dei consumatori che presentino un reclamo, con la quale il professionista si impegna a ristorare tutti gli utenti che, non avendo utilizzato i servizi presenti sul sito, ovvero avendoli utilizzati in misura e per un tempo limitati, abbiano dimostrato per fatti concludenti l'intenzione di ricevere unicamente il primo *curriculum* o di avvalersi dei soli servizi fruiti - nel limite di tre utilizzi totali - senza impegnarsi in un abbonamento con addebito mensile.

Questa iniziativa rappresenta una misura di salvaguardia che completa il *set* di impegni precedentemente illustrati e appare volta a tutelare i consumatori meno avveduti che non abbiano valutato correttamente le caratteristiche del servizio o l'uso che ne avrebbero fatto. L'entità dell'indennizzo, determinata in modo direttamente proporzionale agli strumenti del sito effettivamente utilizzati dai consumatori, nonché la preventiva e dettagliata individuazione delle condizioni richieste per il rimborso parziale e dell'importo che sarà decurtato dal rimborso per ciascun utilizzo, escludono qualsiasi discrezionalità del professionista nella determinazione del rimborso dovuto. Da ultimo si osserva che i consumatori saranno resi edotti delle condizioni della politica di rimborso nell'homepage del sito e, comunque, dalla lettura delle condizioni generali di contratto.

**42.** 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 dalla società CVmaker B.V. nei termini sopra esposti siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società CVmaker B.V.;

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società CVmaker B.V., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dal menzionato professionista, così come descritti nel formulario allegato 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 la società CVmaker B.V., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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.

DISPONE

a) che CVmaker pubblichi, a sua cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo degli impegni da pubblicare è quello riportato in allegato al presente provvedimento;
- 2) il predetto testo dovrà essere pubblicato per 30 giorni e dovrà essere raggiungibile dalla homepage del sito del professionista (indirizzo: <https://www.cvmaker.it/>), attraverso un *link* ben visibile collocato a fianco ai bottoni "Crea il tuo CV" e "Pagamento Sicuro", entro quaranta giorni dall'avvenuta comunicazione del presente provvedimento;

b) che la pubblicazione dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una copia della relativa pagina *internet*.

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*