

PS11804 - DAZN-RIMBORSO PACCHETTO CALCIO

Provvedimento n. 29768

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 luglio 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 21 luglio 2020, così come integrata in data 17 marzo 2021 con la quale la società DAZN Limited 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 22 dicembre 2020, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 21 luglio 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 2 marzo 2021 con il quale ai sensi dell'articolo 7 comma 3, del Regolamento è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di acquisire ulteriori elementi utili ai fini della valutazione della fattispecie oggetto del procedimento;

VISTO il proprio provvedimento del 27 aprile 2021, con il quale ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione di particolari esigenze istruttorie connesse con la valutazione degli impegni relativi alla fattispecie oggetto del procedimento in questione;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

DAZN Limited (d'ora in avanti DAZN), avente sede legale a Feltham (UK) e operante nella raccolta, produzione e distribuzione di contenuti multimediali relativi ad eventi sportivi e di intrattenimento.

DAZN Media Services S.r.l. (d'ora in avanti DAZN Media), avente sede legale a Milano e operante nella produzione e commercializzazione di contenuti multimediali relativi ad eventi sportivi e di intrattenimento.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

1. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere nei confronti dei clienti abbonati al servizio di *streaming online* DAZN, nel corso della emergenza sanitaria da COVID-19. In particolare, a fronte della conseguente sospensione della trasmissione delle competizioni sportive in diretta, DAZN non ha riconosciuto la rimodulazione e/o il rimborso automatico del canone mensile del servizio, dal momento in cui gli eventi sportivi in diretta sono stati sospesi e sino alla ripresa degli stessi.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO. LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

2. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 5 giugno 2020 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/11804. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta delle Parti fosse suscettibile di integrare una violazione dell'articolo 20, comma 2, del Codice del Consumo, in quanto essi, a fronte della impossibilità sopravvenuta dell'esecuzione della prestazione oggetto del contratto, non avrebbero provveduto in forma automatica e di propria iniziativa, senza la necessità di una richiesta da parte dei clienti, a rimodulare e/o rimborsare il canone di abbonamento a DAZN, per tutto il periodo di sospensione della trasmissione degli eventi sportivi in diretta. I professionisti, infatti, in violazione del canone di diligenza professionale si sarebbero limitati a prevedere lo sconto regalo di un mese di abbonamento, a fronte di una esplicita richiesta degli abbonati, inducendo i destinatari ad assumere una decisione commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

3. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto alle Parti, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione circa la pratica commerciale contestata.

4. Con nota pervenuta in data 21 luglio 2020, DAZN ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

5. Nell'adunanza del 24 novembre 2020 l'Autorità ha ritenuto che gli impegni presentati risultassero solo parzialmente idonei a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione e ha deliberato di assegnare alla società un termine di 15 giorni per l'integrazione degli impegni proposti.

6. In data 10 marzo 2021 DAZN è stata ascoltata in audizione.

7. Con comunicazione pervenuta in data 17 marzo 2021 DAZN ha provveduto ad integrare la propria proposta di impegni del 21 luglio 2020.

8. In data 6 maggio 2021 è stata comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

9. In data 20 maggio 2021 è stato richiesto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni reso ai sensi dell'articolo 27 comma 1-bis del Codice del Consumo introdotto dall'articolo 1, comma 6, lettera a), del Decreto Legislativo n. 21/2014. In data 14 giugno 2021 è stato richiesto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni reso ai sensi dell'articolo 27 comma 6 del Codice del Consumo. In data 7 luglio 2021 è pervenuto il parere dell'Autorità in risposta a entrambe le richieste citate.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni di DAZN

11. Dall'istruttoria è emerso che il servizio televisivo a pagamento è fornito da DAZN, che nell'ambito della propria programmazione, ha trasmesso 3 incontri su 10 per ogni giornata del campionato di calcio di Serie A e tutte le partite della Serie B per le stagioni 2018/2019, 2019/2020 e 2020/2021, essendosi aggiudicata i relativi diritti di trasmissione esclusiva a livello nazionale. In aggiunta alla trasmissione delle partite di Serie A e Serie B il servizio *retail* offerto dalla piattaforma OTT di DAZN ricomprende anche la trasmissione di altri numerosi programmi ed eventi sportivi *live* e *on demand* relativi a diverse discipline. DAZN Media invece è una società che agisce prevalentemente in qualità di *media agency* e che, in ogni caso, non ha alcuna connessione con la fornitura del servizio di Pay-Tv.

12. Il Cliente DAZN che ha sottoscritto il proprio abbonamento mensile sul sito internet o tramite *app* di DAZN ha la possibilità di recedere dal proprio abbonamento in qualsiasi momento, avendo la possibilità comunque di fruire del Servizio fino al giorno precedente al primo rinnovo mensile dell'abbonamento successivo alla data di disdetta.

13. I consumatori che sottoscrivono l'abbonamento tramite il sito internet o la *app* di DAZN pagando con carta di credito o Paypal, possono beneficiare della c.d. "*funzione pausa*", che consente ai suddetti utenti di sospendere l'abbonamento mensile per 4 mesi e per un numero illimitato di volte (venendo, ovviamente, sollevati dal pagamento del canone mensile), fino a quando non decidono di tornare nuovamente ad utilizzarlo. Lo strumento è volto anche a sopperire alle riduzioni (non causate da DAZN) dei contenuti disponibili sulla piattaforma, come accade normalmente, ad esempio, durante i mesi di luglio ed agosto, in cui le competizioni calcistiche non si disputano nella maggior parte dei Paesi.

14. Il servizio può essere sottoscritto dagli utenti anche indirettamente attraverso alcuni fornitori terzi di servizi di pagamento come *[omissis]** (i *Fornitori Terzi di Servizi di Pagamento* o *FTSP*). In pratica, tali FTSP gestiscono, a livello operativo, gli abbonamenti sottoscritti mediante la propria piattaforma. Questa tipologia di clienti DAZN (d'ora in poi clienti 3PP), al pari degli altri clienti, ha la possibilità di recedere dal proprio abbonamento in qualsiasi momento ma, allo stato, non può beneficiare della funzione pausa.

15. Con comunicazione del 17 marzo 2021, DAZN ha presentato una proposta definitiva di impegni – che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – che prevedono:

a) la valorizzazione della c.d. funzione pausa (FP) attraverso la quale i consumatori che sottoscrivono l'abbonamento tramite il sito internet o la *app* di DAZN pagando con carta di credito o Paypal, possono sospendere il proprio abbonamento venendo sollevati dal pagamento del canone mensile fino alla data prescelta dagli stessi per riattivare il servizio. In particolare, DAZN propone di porre in essere una campagna di valorizzazione della funzione in questione mediante una prima comunicazione inviata ai propri clienti entro 90 giorni dalla ricezione formale del provvedimento di accettazione degli impegni nonché mediante comunicazioni indirizzate due volte l'anno a tutti gli utenti e, in aggiunta, ogni mese agli utenti che abbiano fornito il consenso *marketing*;

b) l'inserimento sul sito internet di DAZN e la trasmissione via mail agli abbonati di apposite FAQ nelle quali riprodurre alcune clausole delle condizioni contrattuali di utilizzo del servizio relative alla gestione del contratto quali l'esercizio del diritto di recesso, la possibilità di attivare la funzione pausa, l'esercizio del diritto di ripensamento. Le FAQ verranno inviate tramite posta elettronica una prima volta all'accettazione degli impegni e riproposte ai clienti due volte all'anno;

c) in relazione ai clienti di DAZN che hanno concluso il contratto tramite altri operatori (utenti 3PP), l'interazione con tali operatori che gestiscono gli abbonamenti e le relative attività di fatturazione e pagamento (*[omissis]*) affinché essi implementino modifiche che consentano anche a questa tipologia di clienti di avvalersi della FP con la conseguente sospensione della relativa fatturazione del servizio per tutto il periodo della eventuale pausa;

* *[Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]*

d) alla luce dell'incertezza sui tempi di attuazione della FP per gli Utenti 3PP, e fino a che detta funzione non sarà disponibile, l'invio agli utenti che hanno sottoscritto l'abbonamento al servizio di DAZN tramite i 3PP, di un "gift code" corrispondente al valore di due mesi di abbonamento al servizio DAZN, sia nel caso in cui si verificasse una nuova ondata di epidemia da COVID-19 o evento simile che possa avere il medesimo impatto sui contenuti offerti da DAZN, sia nel caso di oggettiva e contingente impossibilità a medio-lungo termine, da parte di tali utenti abbonati tramite i 3PP, di utilizzare il servizio DAZN;

e) la previsione dell'invio in ogni caso di un secondo "gift code" per gli utenti 3PP del valore di due mesi dell'attuale abbonamento al servizio DAZN da spendere (nell'arco dei successivi 12 mesi) presso gli online store [omissis] (potendo, dunque, essi acquistare attraverso tale gift code anche il servizio DAZN), grazie al quale pagare il servizio durante la pausa estiva delle principali competizioni sportive. In particolare, agli utenti 3PP verrà inviata una email che consentirà loro di richiedere (ove interessati) tale gift code, replicandosi così nella sostanza il meccanismo previsto per l'attivazione della FP, che richiede per definizione un comportamento attivo dell'utente, con la differenza rispetto a quest'ultima che l'utente può fruire gratuitamente della visione dei contenuti, anziché sospendere l'accesso al servizio, per venire sollevato dal pagamento del canone mensile. A tale e-mail, dopo qualche settimana, farà seguito se necessario un promemoria in tal senso.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

16. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore della televisione a pagamento, in data 18 maggio 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo.

17. Inoltre, poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 14 giugno 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

18. Con parere pervenuto in data 7 luglio 2021, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che, *"ferma restando la competenza in linea generale dell'Autorità con riferimento ai servizi di comunicazioni elettroniche concernenti la pay-tv, [...] le condotte oggetto del procedimento non risultano riconducibili al quadro normativo vigente per il settore delle comunicazioni elettroniche, trattandosi di una specifica iniziativa a vantaggio dei clienti connessa agli effetti della situazione emergenziale causata dalla pandemia Covid-19".* Inoltre, Internet, *"il mezzo di comunicazione sul quale sarebbero state diffuse informazioni carenti o inesatte risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che sulla base delle informazioni diffuse dal professionista avrebbero potuto assumere una differente decisione commerciale".*

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

19. In via preliminare, si evidenzia che gli impegni sono stati proposti dalla sola DAZN in quanto unica autrice della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio del 5 giugno 2020 in qualità di società che eroga effettivamente il servizio televisivo a pagamento DAZN.

20. Nel merito, l'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista, nella loro versione definitiva, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità contestati nella suddetta comunicazione.

21. In particolare, si ritiene che le misure consistenti nel prevedere comunicazioni periodiche relative alla funzione pausa (i) ed alle FAQ con le principali clausole sulla gestione del contratto (ii), rappresentino strumenti adatti ad aumentare la consapevolezza in capo agli utenti dei diritti e delle facoltà ad essi spettanti derivanti dalle Condizioni Contrattuali di Utilizzo del servizio per preservare il valore del proprio abbonamento o recedere (ove d'interesse), anche in caso di nuova ondata dell'epidemia di COVID-19 o evento equivalente in termini di sospensione degli eventi sportivi.

22. Si ritiene, altresì che anche le misure concernenti i clienti di DAZN gestiti dai 3PP siano idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio.

23. Infatti, fermo restando che DAZN ha iniziato e proseguirà le interazioni con i 3PP finalizzate ad implementare la FP anche per tale categoria di utenti, la società propone di offrire al singolo utente 3PP, fino a che detta funzione pausa non sarà disponibile, due mensilità gratuite di abbonamento, riconosciute sia nel caso in cui si verificasse una nuova ondata di epidemia da COVID-19 o evento simile, sia nel caso di oggettiva, contingente impossibilità a medio-lungo termine, da parte di tali utenti abbonati tramite i 3PP, di utilizzare il servizio DAZN.

Il bonus consentirà al cliente di continuare a vedere DAZN, pur non pagando il servizio DAZN e, quindi, lo tutelerà anche in maniera più ampia rispetto a quanto consentito agli utenti diretti attraverso la FP, dal momento che, in quest'ultimo caso, l'abbonato in pausa non paga il canone mensile ma non può neppure fruire della visione del servizio.

24. DAZN, inoltre, ha previsto in ogni caso un "gift code" per gli utenti 3PP del valore di due mesi dell'attuale abbonamento al servizio DAZN da spendere (nell'arco di 12 mesi) presso gli online store [omissis] (potendo, dunque, essi acquistare attraverso tale gift code anche il servizio DAZN). Quest'ultima misura, deve considerarsi equivalente all'utilizzo della "funzione pausa" in quanto idonea a garantire anche a questa tipologia di clienti, nella fase transitoria di assenza per essi della FP, la possibilità "effettiva" di sospendere il pagamento del servizio.

25. 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 da DAZN 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 di DAZN;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società DAZN Limited, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 21 luglio 2020 e integrati in data 17 marzo 2021, 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 DAZN Limited, 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) i professionisti non diano 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