

PS12414 - SEO DIGITAL MARKETING

Provvedimento n. 30327

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 4 ottobre 2022;

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, in particolare, l'articolo 27, comma 3-bis, del 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 PS12414 del 4 ottobre 2022, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 21, 22, 24, 25, comma 1, lettere a), d) ed e), nonché 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo da parte della società SEO DIGITAL MARKETING B.V.;

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. A seguito di numerose segnalazioni da parte dell'associazione di consumatori AECI e di microimprese italiane, nonché di informazioni acquisite d'ufficio, è emerso che taluni comportamenti realizzati da SEO DIGITAL MARKETING B.V. (di seguito anche SEO DIGITAL) potrebbero integrare fattispecie rilevanti ai sensi del Codice del Consumo.

2. In particolare, numerose microimprese italiane hanno ricevuto ripetutamente richieste e solleciti di pagamento delle rate annuali di un abbonamento triennale a un servizio di annunci pubblicitari sull'"EU Business Register", che in realtà i segnalanti non hanno mai consapevolmente sottoscritto. I segnalanti lamentano come i solleciti si facciano via via più pressanti, giungendo anche alla minaccia di adire le competenti Autorità giudiziarie al fine di recuperare il credito indebitamente vantato.

3. L'inconsapevole adesione a tale servizio risale al ricevimento da parte delle microimprese segnalanti di e-mail contenenti la richiesta, formulata in lingua inglese, di inserimento/aggiornamento dei dati aziendali nel database privato denominato "EU Business Register" accessibile tramite i siti www.eubusinessregister.net e www.eubusinessregister.org.

4. Il modulo allegato alle suddette comunicazioni riporta il logo "Eu business register" che include la raffigurazione di un libro contornato da piccole stelle e descrive nel modo seguente le proprie finalità: "We are compiling information for the EU BUSINESS REGISTER. We wish to be able to inform other EU companies about your activities. In order to list your company on the Internet for EU businesses, just fill in and return the form. Any additional material of your company that can make your profile up to date is very welcome. We thank you for your cooperation". Dopo tale testo si legge: "To update your company profile, please print, complete and return this form. **Updating is free of charge!**. Only sign if you want to place an insertion".

5. In un paragrafo di difficile lettura intitolato "ORDER", stampato in caratteri grafici minuscoli e tra loro ravvicinati e posizionato nella parte bassa del modulo, dopo gli spazi riservati all'inserimento dei dati aziendali del destinatario, si riporta l'indicazione che la sottoscrizione del modulo avrebbe comportato l'acquisto, per tre anni, di una inserzione nel database online EU BUSINESS REGISTER, al costo di 995 euro/anno.

6. Nel modulo è indicato quale "service provider" la società EU BUSINESS SERVICE LTD. La stessa è qualificata come "editore" della banca dati "EU Business Register" sui siti www.eubusinessregister.net e www.eubusinessregister.org, dove si afferma anche che è "corporation organized and existing under the law of Nevis, West Indies" e si fornisce un recapito della medesima in Olanda. Non è stato possibile rinvenire alcuna traccia della società EU Business Service Ltd nei registri internazionali delle camere di commercio¹.

7. Soltanto con la ricezione della richiesta di pagamento della quota annuale, che fa riferimento alla data dell'invio del modulo, la microimpresa che ha trasmesso i propri dati ha appreso di aver sottoscritto un servizio a pagamento che non aveva alcuna intenzione di richiedere.

In tale richiesta è indicato come beneficiario del pagamento "SEO DIGITAL MARKETING B.V./EU Business Register" e sono altresì specificati i riferimenti bancari (IBAN e BIC/Swift di diritto olandese) per versare l'importo richiesto². La società SEO DIGITAL MARKETING B.V. ha sede in Nieuwegein (Olanda) e risulta regolarmente registrata presso la Camera di Commercio dei Paesi Bassi KVK.

¹ [Si è espressa in tal senso anche Guardia di Finanza con nota pervenuta in data 11 febbraio 2021, prot. 92301.]

² [Cfr. ad esempio allegati alla segnalazione del 2 agosto 2022 prot. 60129.]

8. Qualora le imprese contattate non versino l'importo richiesto, esse ricevono via e-mail con cadenza periodica solleciti di pagamento ("REMINDER") del seguente tenore: "Sir/Madam, We are sending the message to remind you that the invoice we have issued towards your company is overdue (due date - 09/05/2022) and soon to be penalized with extra fees for delayed settlement, therefore increasing your debt to EUR 1129, -on 4th of July, 2022. The message is sent for your acknowledging the 5-days term to settle with initial amount of EUR995-. Regards [...]"³. In tali solleciti, all'importo iniziale di 995 euro annuali sono aggiunte due commissioni, rispettivamente pari a 99 euro in qualità di "late payment fee" e 35 euro in qualità di "administration fee", che accrescono l'importo complessivo richiesto.

Anche in tali solleciti è indicato come beneficiario del pagamento "SEO DIGITAL MARKETING B.V. EU Business Register" e risultano altresì specificati i medesimi riferimenti bancari.

9. Il credito viene successivamente reclamato⁴ anche da una presunta società di recupero crediti, la Walberg & Hirsh Global Collections Ltd, di cui tuttavia non vi è traccia nel registro della Camera di Commercio olandese. Con tale sollecito è preteso il pagamento, oltre che delle somme sopra citate, di una commissione pari a 300 euro a titolo di «Legal Fee» ed una commissione ulteriore di 500 euro a titolo di «Additional Legal Fee», per complessivi 1429 euro.

Le microimprese sono altresì informate del fatto che, qualora continuino a perseverare nel mancato versamento delle somme ritenute dovute, si provvederà ad agire legalmente contro le suddette microimprese adottando le "necessarie" azioni legali⁵.

In tali comunicazioni è sempre indicato come beneficiario del pagamento "SEO DIGITAL MARKETING B.V./EU Business Register".

10. Le richieste di pagamento e i solleciti, allegati alle segnalazioni recentemente pervenute, sono trasmesse alle microimprese via mail utilizzando i seguenti domini: *eubusinessservices.net*⁶, *accounting-seo.eu*⁷, *accountingbr.eu*⁸, *accountingseo.net*⁹, *seoaccounting.org*¹⁰ ed *ebr.directory*¹¹.

11. Pertanto, sulla base delle informazioni acquisite in atti, è stato avviato il procedimento istruttorio PS12414, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare la sussistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 21, 22, 24, 25, comma 1 lettere a, d) ed e), nonché 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

Parte del procedimento è SEO DIGITAL MARKETING B.V..

12. In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione appaiono integrare una pratica commerciale scorretta unitariamente volta a pretendere il pagamento di un servizio non richiesto di annunci pubblicitari a pagamento.

Infatti, la comunicazione ricevuta (e non richiesta) dalle microimprese è presentata come una offerta di inserimento dei dati aziendali in un database accessibile ai siti web *www.eubusinessregister.net* e *www.eubusinessregister.org*, il cui nome appare confondibile con il portale ufficiale che collega i *business registers* di diversi stati dell'Unione Europea.

La natura commerciale della comunicazione è invece marginalizzata in una sezione priva di evidenza e scritta in inglese in caratteri notevolmente ridotti. Tale prospettazione è idonea ad indurre in errore i destinatari in ordine alla natura commerciale della comunicazione e al suo effettivo scopo, inducendoli a sottoscrivere inconsapevolmente un servizio a pagamento non richiesto.

Inoltre, le modalità di riscossione adottate dal professionista per il recupero dei crediti indebitamente vantati, realizzate avvalendosi anche di una presunta società di recupero crediti, tramite la richiesta di importi via via crescenti in caso di mancato pagamento e minacce di adire le vie legali per il recupero degli importi pretesi, appaiono idonee a condizionare indebitamente i destinatari a pagare somme non dovute. Infine, l'omissione di qualsiasi informazione circa la presenza di un diritto di recesso appare potenzialmente idonea ad ostacolare l'esercizio di tale diritto da parte delle microimprese destinatarie.

II. VALUTAZIONI

13. Gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* attualmente sussistenti le condotte ingannevoli e aggressive contestate al professionista che risultano poste in essere in violazione 21, 22, 24, 25, comma 1, lettera a), d) ed e), nonché 26, comma 1, lettera f) del Codice del Consumo.

³ [Cfr. segnalazione del 7 luglio 2022 prot. 53331.]

⁴ [Cfr. segnalazione del 13 luglio 2022 prot. 54645, segnalazione del 21 luglio 2022 prot. 57268 e la segnalazione del 19 luglio 2022 prot. 56426 e relativi allegati.]

⁵ [Cfr. allegati alla segnalazione del 21 luglio 2022, prot. 57268.]

⁶ [Cfr. segnalazione del 13 luglio 2022 prot. 54645]

⁷ [Cfr. segnalazione del 13 luglio 2022 prot. 54645]

⁸ [Cfr. segnalazione del 7 luglio 2022 prot. 53331]

⁹ [Cfr. segnalazione del 19 luglio 2022 prot. 56426]

¹⁰ [Cfr. segnalazione del 2 agosto 2022, prot. 60129]

¹¹ [Cfr. segnalazione del 13 luglio 2022 prot. 54645.]

14. Quanto al *fumus boni iuris*, sulla base di quanto sopra esposto, risulta che sono state adottate modalità di vendita ingannevoli e omissive degli spazi pubblicitari nel *database* privato "EU Business Register", volte a indurre le microimprese a sottoscrivere inconsapevolmente servizi non richiesti. Infatti il messaggio e il modulo allegato ricevuti (e non richiesti) dalle microimprese sono presentati come una offerta di inserimento dei propri dati in un *database*, il cui nome appare confondibile con il portale ufficiale che collega i *business register* di diversi stati dell'Unione Europea, dissimulando in tal modo la vera natura commerciale della comunicazione, che è marginalizzata in una sezione priva di evidenza e scritta in caratteri notevolmente ridotti.

Le modalità di riscossione adottate per il recupero dei crediti indebitamente vantati, inoltre, appaiono aggressive, in quanto volte a condizionare indebitamente le decisioni delle microimprese riguardo al pagamento dei servizi non richiesti mediante pressanti richieste e solleciti e la successiva minaccia di adire le vie legali per il recupero coattivo delle somme asseritamente dovute.

15. Sotto il profilo del *periculum in mora* si rileva che i siti www.eubusinessregister.net e www.eubusinessregister.org sono tutt'ora attivi e che il professionista continua a inviare via posta elettronica i moduli ingannevoli, i solleciti di pagamento e le minacce di adire le vie legali, utilizzando i domini: "eubusinessservices.net", "accounting-seo.eu", "accountingebr.eu", "accountingseo.net", "seoaccounting.org", "ebr.directory".

Le condotte presentano un elevato grado di offensività testimoniato dal significativo numero di segnalazioni pervenute e dal rilevante interesse economico inciso. La condotta in esame, infatti, espone le microimprese al rischio di pagare consistenti somme, indebitamente pretese, per evitare successive azioni legali.

16. Si rileva, inoltre, l'indifferibilità dell'intervento alla luce del fatto che i continui solleciti di pagamento ricevuti, dai costi crescenti, potrebbero suscitare nelle microimprese destinatarie, già in difficoltà per la crisi economica indotta dall'attuale contesto internazionale, timori tali da indurle a pagare le somme non dovute per evitare il rischio di essere soggette a pressanti procedure esecutive di recupero crediti.

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 del Regolamento consistenti:

- i) nell'attualità della condotta contestata;
- ii) nel coinvolgimento di numerose microimprese italiane;
- iii) nel ricorso ad attività di recupero crediti finalizzate al recupero di somme non dovute, relative a condotte già accertate come illecite e sanzionate dall'Autorità¹²;

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 posta in essere nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

RITENUTO, dunque, che sussistono i presupposti per l'adozione di misure cautelari provvisorie ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo nei confronti del professionista con riferimento alle richieste/aggiornamento dei dati aziendali, alle richieste di pagamento e ai solleciti inviate alle microimprese via *mail* utilizzando i domini sopra citati;

DISPONE

a) che ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 3-*bis*, del Codice del Consumo, al fine di evitare il rischio di un danno grave alle microimprese italiane, venga inibito l'accesso ai siti web www.eubusinessregister.net e www.eubusinessregister.org, attualmente attestati all'indirizzo IP 216.122.161.171;

b) che, in ogni caso, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'articolo 8, comma 3, del Regolamento il professionista sospenda dalla data di comunicazione del presente provvedimento e nelle more del procedimento, 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 richiesta di pagamento in relazione a tali servizi e volta altresì alla riscossione dei crediti indebitamente vantati, degli interessi e spese legali;

c) che, ai fini dell'inibizione di cui alla precedente lettera a), ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3-*bis*, del Codice del Consumo e dell'articolo 3 comma 1, del Decreto Legislativo 19 marzo 2001, n. 68 (reca nte "Adeguamento dei compiti del Corpo della Guardia di Finanza") l'Autorità, per l'esecuzione del presente provvedimento, si avvalga del Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza;

d) che il professionista presenti, entro sette giorni dalla notifica del presente provvedimento, una relazione che dia conto delle iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto *sub b)*;

¹² [Cfr. provv. n. 29862 del 19 ottobre 2021, IP342 - SEO Marketing; provv. n. 26608 del 4 maggio 2017, PS10609 - SEO Marketing.]

e) che la parte interessata possa, 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.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli