

PS11135 - PRONTO INTERVENTO 24H-VARIE CONDOTTE

Provvedimento n. 30184

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 maggio 2022;

SENTITO il Relatore Professore 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;

VISTE le comunicazioni pervenute in data 27 dicembre 2021, 16, 24, 28 febbraio, 2 marzo e 17 maggio 2022, con le quali il professionista ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Direct24 Web Advertising LTD (di seguito, anche "Direct 24"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. b), del Codice del Consumo. La società, con sede a Dublino (Irlanda), offre un servizio di ricerca di artigiani e tecnici attraverso il sito <https://www.pronto-intervento24.it>. per interventi di manutenzione, riparazione e nuove installazioni di impianti.

2. Federconsumatori Bologna, in qualità di associazione dei consumatori segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne le seguenti condotte: i) la diffusione sul sito <https://www.pronto-intervento24.it> di informazioni sulle caratteristiche del servizio offerto che lascerebbero intendere, contrariamente al vero, che Direct24 selezioni i tecnici presenti sulla piattaforma in base a competenze e professionalità e che effettui un controllo sulle tariffe praticate; ii) la mancata o inadeguata assistenza alla clientela dopo l'intervento del tecnico, in quanto Direct24 non avrebbe erogato ai consumatori i rimborsi richiesti secondo i termini contrattuali, si sarebbe rifiutata di inviare un altro tecnico per effettuare/ultimare il lavoro male eseguito dal primo tecnico, nonché di comunicare i contatti del tecnico cui gli utenti intendevano manifestare le loro doglianze.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. Con atto del 12 novembre 2021 è stato comunicato a Direct24 Web Advertising LTD l'avvio del procedimento istruttorio PS11135, per presunta infrazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24 e 25, comma 1, lett. d), del Codice del Consumo.

5. In data 3 dicembre 2021 il professionista ha effettuato l'accesso agli atti del procedimento.

6. Il 27 dicembre 2021 Direct24 ha presentato una proposta di impegni, successivamente integrata in data 16, 24, 28 febbraio e 2 marzo 2022. Una versione consolidata degli impegni è stata depositata in data 17 maggio 2022.

7. Il 13 gennaio 2022 è stata inviata una richiesta di informazioni al professionista.

8. Il 24 gennaio 2022 si è tenuta l'audizione di Direct24.

9. Il professionista ha prodotto una memoria difensiva e ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni in data 11 febbraio 2022.

10. Il 17 marzo 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

11. Il 1° aprile 2022 è stato chiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che lo ha reso il successivo 20 aprile.

2) Gli elementi acquisiti

12. Nelle proprie difese il professionista ha sostenuto la correttezza del proprio operato.

Con riferimento alla diffusione di messaggi ingannevoli circa le caratteristiche del servizio offerto, Direct24 ha fatto presente che il ruolo di mero facilitatore svolto dalla società risulterebbe sia dalle indicazioni presenti nella *home page* del sito aziendale, sia dai "*termini e le condizioni di utilizzo del servizio*", facilmente raggiungibili attraverso un *link* posto in calce alla stessa pagina principale.

Quanto alla frapposizione di ostacoli all'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori, il professionista ha rilevato che, pur essendo estraneo al rapporto contrattuale instaurato dal consumatore con il tecnico, si è comunque attivato per favorire la soluzione di problematiche insorte tra le parti, talora accollandosi direttamente i costi dei rimborsi in favore dei consumatori.

3) Gli impegni del professionista

13. Gli impegni presentati da Direct24, che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante, hanno ad oggetto le seguenti misure:

i) modifiche del testo dei messaggi presenti sul sito con eliminazione delle informazioni che potrebbero ingenerare ambiguità circa il fatto che Direct24 garantisce rispetto al buon esito degli interventi o che li esegua direttamente e/o a prezzi inferiori rispetto a quelli di mercato.

14. Direct24 ha già provveduto ad effettuare una revisione della pagina *web* principale, eliminando tutti gli elementi testuali idonei ad ingenerare ambiguità rispetto alle caratteristiche del servizio offerto. Sono stati già rimossi dalla pagina principale i riferimenti "*all'alta qualità del servizio*", "*alla puntualità dello stesso*", "*alla ragionevolezza delle tariffe*", "*alla piena riuscita dell'intervento*", "*alla percentuale di riuscita del 100%*", "*alla massima soddisfazione del cliente*" nonché "*alla verifica delle attitudini e capacità professionali dei tecnici*".

La società si impegna a rimuovere le predette affermazioni anche dalle pagine interne del sito *web* (ad esempio, le pagine relative a "*Pronto intervento fabbro Milano*", "*Pronto intervento idraulico Modena*", ecc.).

ii) implementazione della visibilità dei termini e delle condizioni di utilizzo del servizio.

15. Direct24 renderà maggiormente conoscibili termini e condizioni di servizio attraverso le seguenti modalità:

a) sulla *home page* del sito <https://www.pronto-intervento24.it> verrà inserito un *banner* con un collegamento ai "*termini e condizioni di utilizzo del servizio*", in modo che gli utenti che accederanno per la prima volta al sito, per proseguire la navigazione, dovranno prendere visione delle stesse o comunque cliccare su "*prosegui*";

b) coloro che chiameranno il numero verde del professionista verranno informati dall'operatore in ordine alla natura del servizio, nel modo che segue: "*Gentile Cliente, le ricordiamo che Pronto Intervento 24 è un servizio di facilitazione che mette in contatto professionista e utente, se non l'ha già fatto lo invitiamo a prendere visione delle condizioni di utilizzo del servizio pubblicate sul sito*";

c) a tutti gli utenti che confermeranno la richiesta di intervento, sarà inoltrato un messaggio *sms* o *whatsapp* con cui verranno avvisati che il tecnico si sta recando all'indirizzo indicato per effettuare l'intervento. Nel medesimo messaggio sarà presente un *link* ai "*termini e condizioni di utilizzo del servizio*".

iii) previsione di un ancora più puntuale sistema di controllo della qualità e gestione delle segnalazioni.

16. Direct24 intende migliorare il sistema di controllo qualità verificando la soddisfazione dell'utente rispetto al servizio ricevuto. Pertanto, dopo ogni intervento, verrà chiesto al consumatore di esprimere un giudizio, mediante intervista telefonica o attraverso l'invito a compilare un questionario per descrivere la propria esperienza.

Nell'ipotesi in cui gli utilizzatori del servizio evidenzino problematiche, Direct24 aprirà un *ticket* finalizzato a gestire la segnalazione. Tale sistema sarà suddiviso per tipologia di reclamo: mancata emissione fattura, prezzo intervento troppo alto, intervento non ultimato o non risolutivo.

Al fine di uniformare la gestione dei *ticket*, dopo l'apertura dei medesimi, Direct24 invierà una comunicazione al consumatore per informarlo delle iniziative che il professionista intende adottare; in particolare, la Società: a) in caso di mancata emissione di fattura, comunicherà al consumatore i dati e i recapiti del tecnico e, al contempo, solleciterà quest'ultimo a porre in essere tale adempimento; b) in caso di prezzo dell'intervento ritenuto troppo alto, chiederà al tecnico il dettaglio del lavoro svolto ed una spiegazione rispetto ai costi dell'intervento; c) in caso di lavoro non ultimato, chiederà al tecnico di intervenire per risolvere il problema.

Conseguentemente, il tecnico che ha eseguito l'intervento sarà prontamente informato della segnalazione e verrà invitato a porvi rimedio, con comunicazioni differenziate per ciascuna tipologia di reclamo, il cui testo è riportato nel formulario impegni.

iv) impegno a risolvere il servizio pubblicitario con i tecnici che dovessero porre in essere reiterate e comprovate condotte inadeguate o che comunque non fornissero riscontro alle segnalazioni.

17. Direct24 si impegna a risolvere il contratto pubblicitario con i tecnici che dovessero porre in essere reiterate e comprovate condotte inadeguate o che comunque non fornissero riscontro alle segnalazioni. Tale decisione dovrà necessariamente passare per un'attenta verifica delle segnalazioni dei consumatori ma, nelle more di tale accertamento, in presenza di più segnalazioni e di *fumus* circa la fondatezza delle stesse, il servizio a favore del tecnico segnalato verrà sospeso.

v) rimborso degli importi pagati in eccedenza da parte dei segnalanti del procedimento in corso.

18. Direct24 si impegna a rimborsare gli importi pagati in eccedenza da parte dei consumatori che hanno inviato segnalazioni all'Autorità fino all'eventuale accoglimento degli impegni; il rimborso verrà calcolato sulla base del costo medio previsto dai tariffari pubblicati dalle Camere di Commercio con riferimento alla tipologia di intervento.

Da un punto di vista generale, poi, il professionista riformulerà le condizioni di utilizzo del servizio prevedendo che in caso di evidente responsabilità del tecnico e qualora lo stesso si sottragga ai propri doveri, la società si impegnerà a valutare le richieste di rimborso.

19. Direct24 darà completa attuazione agli impegni assunti entro il termine di 30 giorni dalla notifica dell'eventuale provvedimento di accoglimento deliberato dall'Autorità.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

20. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata posta in essere tramite la rete *internet*, in data 1° aprile 2022 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 20 aprile 2022, la suddetta Autorità ha ritenuto che l'utilizzo di *internet* da parte di Direct24 risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette sul sito del professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale del mezzo di comunicazione citato.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

21. Il presente provvedimento ha ad oggetto le condotte realizzate dal professionista tramite il sito <https://www.pronto-intervento24.it> e concernenti: i) la diffusione di informazioni sulle caratteristiche del servizio offerto che lascerebbero intendere, contrariamente al vero, che Direct24 seleziona i tecnici presenti sulla piattaforma in base a competenze e professionalità e che effettui un controllo sulle tariffe praticate; ii) la mancata o inadeguata assistenza alla clientela dopo l'intervento del tecnico in quanto Direct24 non avrebbe erogato ai consumatori i rimborsi richiesti secondo i termini contrattuali, si sarebbe rifiutata di inviare un altro tecnico per effettuare/ultimare il lavoro male eseguito dal primo tecnico, nonché di comunicare i contatti del tecnico cui gli utenti intendevano manifestare le loro doglianze.

22. L'Autorità ritiene che le misure proposte dal professionista, in parte già realizzate per quanto riguarda le informazioni diffuse tramite la *home page* del sito aziendale, siano idonee a far venire meno i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del 12 novembre 2021.

Infatti, gli impegni forniscono una rappresentazione corretta dei contenuti dell'offerta e introducono sostanziali miglioramenti nella complessiva gestione dei rapporti con i tecnici e con i consumatori nella fase successiva all'esecuzione della prestazione.

Gli impegni pongono dunque rimedio ai disservizi che hanno dato origine alle condotte contestate in avvio e comporteranno la coerente revisione di una parte delle condizioni contrattuali.

23. Specificamente, l'impegno (i) concernente la modifica dei messaggi presenti sul sito - peraltro già parzialmente attuato - comporta la rimozione di tutte le affermazioni suscettibili di ingenerare un affidamento circa l'esistenza di una sorta di "garanzia" di Direct24 rispetto alla qualità dell'operato dei tecnici o alla ragionevolezza delle tariffe di intervento dagli stessi applicate. Tale misura, unitamente all'implementazione dell'impegno (ii) sulla visibilità dei termini e delle condizioni di utilizzo del servizio, dà evidenza dei corretti contenuti dell'offerta sin dal primo contatto tra professionista e consumatore, chiarendo inequivocabilmente che Direct24 è un intermediario e che risulta quindi estraneo al rapporto contrattuale instaurato dal consumatore con il tecnico.

24. Nonostante la natura di mero intermediario, con l'impegno (iii) relativo al sistema di controllo della qualità e alla gestione delle segnalazioni, Direct24 si propone di svolgere un ruolo attivo per rimediare ai pregiudizi eventualmente subiti dai consumatori. Infatti, il professionista, in caso di criticità emergenti dai giudizi che i consumatori saranno chiamati ad esprimere dopo ogni intervento, attiverà una procedura che prevede la più ampia informativa degli utenti circa la gestione del reclamo e l'immediato coinvolgimento del tecnico; quest'ultimo sarà prontamente informato della segnalazione e sarà invitato a porre in essere gli adempimenti necessari a rimediare alla specifica doglianza (emettere fattura, fornire dettaglio del lavoro svolto e spiegazione dei costi dell'intervento, effettuare un nuovo intervento in caso di lavoro non ultimato).

L'invito a risolvere i reclami rivolto ai tecnici segnalati sarà accompagnato dalla previsione di meccanismi di deterrenza e sanzione di cui all'impegno (iv), secondo il quale Direct24 risolverà il contratto pubblicitario con coloro che dovessero porre in essere reiterate e comprovate condotte inadeguate o che comunque non fornissero riscontro alle segnalazioni. Inoltre, il professionista ha previsto che in pendenza della valutazione in merito alla risoluzione del rapporto contrattuale con il tecnico, in presenza di più segnalazioni e di un *fumus* circa la fondatezza delle stesse, il servizio erogato a favore del tecnico segnalato verrà comunque sospeso.

Si ritiene che la sinergia tra le descritte misure (iii) e (iv) avrà un sicuro effetto disciplinante sulle future condotte dei tecnici che, in caso di comportamenti poco professionali nei confronti dell'utenza, potrebbero subire la sospensione e l'interruzione del rapporto di collaborazione con il professionista; ciò ridurrà il rischio del ripetersi dei disservizi che hanno dato origine al procedimento.

25. Con l'impegno (v) il professionista dispone il rimborso degli importi pagati in eccedenza per le prestazioni dei tecnici, in favore dei consumatori che hanno inviato segnalazioni all'Autorità nel corso del procedimento; l'importo da

rimborsare verrà calcolato sulla base del costo medio previsto per l'intervento considerato dai tariffari pubblicati dalle Camere di Commercio.

Particolarmente apprezzabile, poi, la formalizzazione, nelle condizioni di utilizzo del servizio, dell'impegno della Società a valutare le richieste di rimborso dei consumatori nei casi in cui non sia stato possibile ottenere il ristoro economico dal tecnico.

26. Alla luce delle considerazioni svolte, 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 Direct24 Web Advertising LTD, 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 Direct24 Web Advertising LTD;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Direct24 Web Advertising LTD, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lett. a), del Regolamento, gli impegni proposti dal menzionato professionista, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento, di cui forma parte integrante;

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, lett. a), del Regolamento;

c) che la società Direct24 Web Advertising LTD, 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 dalla Parte 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
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli