

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 agosto 2011;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTO il Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “Codice del Consumo”, come modificato dal Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 146 (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*”, adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, Regolamento);

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS/7444 del 15 luglio 2011, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, poste in essere da Estesa Limited (Gateway 2478 Rue de la Perle Providence Mahe Republic of Seychelles);

CONSIDERATO quanto segue:

I. FATTO

1. Dal mese di giugno 2011 ad oggi sono pervenute numerose segnalazioni, da parte di consumatori e loro associazioni, anche tramite la Direzione Contact Center dell'Autorità, concernenti il comportamento posto in essere

dalla società Estesa Limited Global Gateway 2478 Rue de la Perle Providence Mahe Republic of Seychelles (di seguito, anche Estesa), nella sua qualità di professionista titolare del sito *internet* www.italia-programmi.net, consistente nell'indurre i consumatori a sottoscrivere, a loro insaputa, un abbonamento biennale, per un importo di 96 euro all'anno da corrispondere in via anticipata a fronte di richieste, da parte degli stessi consumatori, di programmi e applicazioni di largo uso per *personal computer* (in larga parte antivirus Avira) da scaricare *gratuitamente* dalla rete.

A fronte di ricerche per *software* gratuiti sul motore di ricerca *Google* i consumatori si sarebbero ritrovati, talora direttamente, talora tramite passaggi su siti ponte, nella *homepage* del sito sopra indicato ove sono invitati a seguire un percorso che tramite più *link* denominati "SCARICALO SUBITO!" porta ad una pagina di registrazione in cui si legge "*Si prega di compilare tutti i campi modulo completamente: **Registrati ora e scarica***". Subito sotto, al centro della pagina si legge: **Crea il tuo account** ed ancora sotto al centro della pagina vi è un *form* per inserire i dati *online*. L'indicazione dell'onerosità è indicata, nella pagina di registrazione, in caratteri molto piccoli sulla destra dello schermo e poco visibili essendo in colore grigio chiaro su fondo bianco, nonché all'interno delle Condizioni Generali di Vendita (al paragrafo 7), che il consumatore è invitato a *spuntare* in fondo al *form* di registrazione e che sono indicate con il solo acronimo CGV cui corrisponde un *link*. Infine, in fondo al *form* vi è un ulteriore *link* da selezionare denominato "*Registrati ora (sic) e scarica*". Nessun pagamento è richiesto *online* al momento della sottoscrizione.

Una volta inseriti i propri dati, i consumatori si sarebbero trovati ad aver inconsapevolmente sottoscritto un contratto con la società Estesa Limited con sede in Seychelles la quale, dopo la decorrenza del termine di dieci giorni per l'esercizio del diritto di recesso, senza che il consumatore avesse ricevuto (via *e-mail* o per corrispondenza) alcuna conferma del perfezionamento del contratto stesso, avrebbe inviato all'indirizzo indicato in sede di registrazione il sollecito di pagamento dell'importo di 96 euro, da corrispondere con bonifico bancario ad essa intestato. Nel messaggio *e-mail* di sollecito si legge: "*Il mancato rispetto del termine indicato nel presente avviso di pagamento comporta, come da Decreto Legislativo 231/2002, l'obbligo al pagamento di interessi moratori. Rientrano in questi ultimi in particolare le ulteriori spese per azioni legali (per esempio altri solleciti, il*

ricorso ad uno studio legale per la riscossione o l'avvio di una procedura giuridica)".

Sulla base delle informazioni acquisite in atti, il 15 luglio 2011 via *e-mail* e il 18 luglio 2011 con pubblicazione della comunicazione di avvio sul Bollettino Settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, è stato avviato il procedimento istruttorio PS/7444, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo. Parte del procedimento, in qualità di professionista, è Estesa Limited Global Gateway 2478 Rue de la Perle Providence Mahe Republic of Seychelles.

Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, le parti sono state invitate, ai sensi dell'art. 9, comma 2 del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 10 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

Il 1° agosto 2011 un consumatore ha trasmesso una *e-mail* ricevuta il giorno stesso da Estesa Limited dall'oggetto "*Ultimo sollecito prima della consegna al recupero crediti*" in cui la società, a distanza di due mesi dalla prima richiesta di pagamento, afferma: "*Con la presente La preghiamo per l'ultima volta di effettuare il pagamento integrale dell'ammontare sotto indicato entro il [omissis] sul conto corrente indicato.*

Cifre non ancora pervenute:

Ammontare del credito: 96,00

Commissioni di sollecito: 8,50

Ammontare totale: EUR 104,50

[omissis]

Dopo questo termine di pagamento ci vedremo purtroppo costretti di passare la documentazione al nostro ufficio di recupero crediti. Per evitare delle spese alte di recupero, per avvocato, tribunale e processo, La preghiamo di prendere quest'obbligo di pagamento sul serio [omissis]".

In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione come "*pratiche commerciali*" consistono in due fattispecie distinte:

a) Assume profili di ingannevolezza, in particolare, il comportamento del professionista, sopra descritto, in quanto i consumatori, attraverso la grafica del sito e le modalità di ricerca con cui arrivano sullo stesso, sarebbero indotti a ritenere, contrariamente al vero, che la fruizione dei software avvenga senza spese. Ciò in quanto i soggetti interessati da una

ricerca di software gratuiti, arriverebbero ad una pagina del sito (www.italia-programmi.net) nella quale l'indicazione della reale natura del servizio (cioè un abbonamento a titolo oneroso per 24 mesi) sarebbe riportata con evidenza grafica poco percettibile.

b) Appaiono, inoltre, connotate da profili di aggressività, in violazione degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, le condotte di Estesa Ltd consistenti nel sollecitare il pagamento dell'abbonamento annuale prefigurando al consumatore ingenti oneri aggiuntivi – anche connessi ad azioni legali - non previamente quantificati, né quantificabili, con il chiaro intento di indurlo ad un tempestivo pagamento della somma richiesta e la condotta di ostacolo all'esercizio del diritto di recesso esercitato nei tempi e nei modi previsti dalle condizioni contrattuali presenti sul sito www.italia-programmi.net, ivi inclusa la diffusione di informazioni non veritiere ai consumatori circa una asserita collaborazione del professionista con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

II. MEMORIE DELLE PARTI

A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 15 luglio 2011, con riferimento al procedimento cautelare, non sono state prodotte memorie difensive da parte di Estesa Limited.

III. VALUTAZIONI

Sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra descritti inducono a ritenere sussistenti *prima facie* le pratiche commerciali descritte, in violazione degli artt. 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto relativa alla pratica *sub a)* le modalità di accesso al sito rispetto alle ricerche effettuate dai consumatori, la mancanza di chiarezza dello stesso sito rispetto alla natura del servizio offerto, la mancanza di chiarezza successivamente alla compilazione del *form* e nei 10 giorni successivi, utili per esercitare il diritto di recesso fanno sì, come del resto già accertato con provvedimento n. 21773 del 3 novembre 2010 *Easydownload/attivazione non richiesta*, che i consumatori si trovino, loro malgrado, vincolati da un “abbonamento biennale” che non erano neppure consapevoli di aver sottoscritto.

Riguardo poi alla pratica *sub b)* gli strumenti di pressione utilizzati da Estesa nel minacciare l'eventualità di ulteriori ingenti spese per il recupero del credito in caso di mancato pagamento, computando, comunque, a titolo di spese di sollecito 8,50 euro dopo due mesi dalla prima richiesta di pagamento, e nell'ostacolare il diritto di recesso legittimamente esercitato, finiscono con il creare una situazione di notevole pressione psicologica anche nei confronti di persone che, pur conscie di non aver volontariamente sottoscritto alcun contratto o di volerne recedere, non vogliono rischiare di trovarsi a sopportare esborsi di ingente e non quantificabile importo e sono indotti a pagare pur di far cessare le pressanti e crescenti rivendicazioni economiche del professionista.

Sotto il profilo del *periculum in mora*, vale osservare che le condotte sopra descritte, consistenti in informazioni ingannevoli in ordine alla gratuità/onerosità del servizio offerto, nell'ostacolo al diritto di recesso e nell'insistenza con cui, a decorrere dai dieci giorni utili per l'esercizio del diritto di recesso, i consumatori vengono insistentemente richiesti di pagare il costo annuale anticipato del primo anno di abbonamento (96 euro in una prima fase e 104,50 dopo due mesi dalla prima richiesta) con minaccia di azione legale per il recupero giudiziale del credito ed eventuali ulteriori spese connesse, sono caratterizzate da un elevato grado di offensività in quanto invogliano il consumatore a riempire la scheda di registrazione lasciandogli credere che si tratti di un servizio gratuito e, poi, perseguono una strategia di insistenza e pressione psicologica per indurlo al pagamento.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che le pratiche commerciali sopra descritte, consistenti in informazioni ingannevoli sulla natura del servizio e da aggressività per indurre i consumatori al pagamento, continuino ad essere poste in essere nelle more del procedimento di merito;

DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 1, del Regolamento, che la società Estesa Limited:

a) sospenda ogni attività diretta a pubblicizzare su Google Adwords o su altri strumenti di pubblicità *online*, in via diretta o indirettamente tramite siti ponte, la fruizione gratuita di *software* scaricabili dal sito *www.italia-programmi.net* e renda chiaro sul sito stesso che si tratta di un servizio a pagamento; cessi ogni attività di sollecito del pagamento del presunto abbonamento annuale nei confronti di quei consumatori che hanno reso noto alla società di non aver mai voluto sottoscrivere un abbonamento non essendosi neppure resi conto della natura onerosa del servizio offerto;

b) comunichi all'Autorità l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro 10 giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.

Ai sensi dell'art. 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 150.000 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 verrà 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 del Lazio, ai sensi dell'art. 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, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 9, comma 5, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Luigi Fiorentino

IL PRESIDENTE

Antonio Catricalà