

**Direzione Generale per la tutela del consumatore**  
**Direzione Energia e Industria**  
Rif. PS/8754

Gameloft S.E.  
in persona del legale rappresentante *p.t.*  
14, Rue Auber  
75009 Paris  
France

Gameloft S.r.l.  
in persona del legale rappresentante *p.t.*  
Via San Gregorio, 55  
20124 Milano  
**Via PEC: gameloft@legalmail.it**

Google Inc.  
in persona del legale rappresentante *p.t.*  
1600 Amphitheatre Parkway  
Mountain View, CA 94043  
USA

Google Italy S.r.l.  
in persona del legale rappresentante *p.t.*  
Corso Europa, 2  
20122 Milano  
**Via PEC: googleitaly@legalmail.it**

Google Payment Ltd  
in persona del legale rappresentante *p.t.*  
Belgrave House  
76 Buckingham Palace Road  
London SW1W 9TQ  
UK

iTunes S.à.r.l.  
in persona del legale rappresentante *p.t.*  
8 rue Heinrich Heine  
L-2763 Luxembourg  
Luxembourg

Apple Italia S.r.l.  
in persona del legale rappresentante *p.t.*  
Piazzale Principessa Clotilde, 8  
20121 Milano  
**Via PEC: appleitaliasrl@legalmail.it**

Amazon Media EU S.à.r.l.  
in persona del legale rappresentante *p.t.*  
5 Rue Plaetis  
L-2338 Luxembourg  
Luxembourg

Amazon Italia Services S.r.l.  
in persona del legale rappresentante *p.t.*  
Via Ferrante Aporti, 8  
20125 Milano  
**Via PEC: amazonitaliaservices@legalmail.it**

**OGGETTO: comunicazione di avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012 e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'art. 12, comma 1 del Regolamento.

## **I. Le Parti**

**Gameloft SE**, nonché **Gameloft S.r.l.** (di seguito anche “Gameloft”), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo. La società sviluppa e pubblica videogiochi scaricabili da Internet per telefoni mobili, smartphones, tablets, set-top boxes e smart TVs.

**Google Inc.**, nonché **Google Italy, S.r.l.** (di seguito anche “Google”), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo. La società fornisce una molteplicità di servizi sia a professionisti che a consumatori. Per quanto riguarda questi ultimi, in particolare, alcuni dei servizi forniti da Google consentono agli utenti di caricare, trasmettere, memorizzare, inviare o ricevere contenuti digitali.

**Google Payment Ltd** (di seguito anche “Google Payment”), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo. La società, consociata di Google

International LLC, fornisce il servizio di pagamento in moneta elettronica denominato “Google Wallet”, utilizzato per gli acquisti nello store on line di Google.

**iTunes S.a.r.l.**, nonché **Apple Italia S.r.l.** (di seguito anche “iTunes”), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo. La società è la filiale di Apple Inc. che gestisce gli iTunes store in Europa.

**Amazon Media EU S.à.r.l.**, nonché **Amazon Italia S.r.l.**, (di seguito anche “Amazon”), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo. La società è la filiale di Amazon.com, Inc. che gestisce in Europa lo store on line Amazon App-Shop, che propone applicazioni per dispositivi Kindle Fire e Android.

## **II. Le pratiche commerciali**

1. Secondo informazioni acquisite d’ufficio ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo, Gameloft avrebbe realizzato e pubblicato un videogioco denominato “*Littlest Pet Shop*” (di seguito anche “l’App”), destinato ad essere scaricato ed utilizzato su terminali mobili (smartphones e tablets). Tale videogioco sarebbe fruibile, in particolare, sia attraverso dispositivi mobili dotati del sistema operativo Android (Google), che attraverso dispositivi mobili dotati del sistema operativo iOS (Apple). Nelle due versioni, il videogioco verrebbe proposto sotto forma di App attraverso, rispettivamente, gli Store on line Google Play e Amazon App-Shop (Android), nonché iTunes (iOS).

2. *Littlest Pet Shop* è un videogioco ispirato ad una omonima serie animata televisiva, incentrata sulla figura di una bambina che, trasferitasi con il padre in un appartamento situato sopra un negozio chiamato *Littlest Pet Shop*, scopre di essere capace di comunicare con gli animali. Nei diversi episodi della serie, la protagonista vive varie vicende con gli ospiti del *Littlest Pet Shop* e con altri personaggi, riuscendo, in particolare, a salvare il negozio dalla chiusura, disegnando abiti e gioielli per gli animali.

3. Il videogioco, immedesimando il giocatore nel ruolo della protagonista della serie televisiva, propone sistematicamente lo svolgimento di diverse attività con e/o per gli amici animali quali, ad esempio, l’acquisto di nuovi esemplari di diverse specie e razze, ovvero l’acquisto di nuovi oggetti o accessori utili per la cura, l’alimentazione, il gioco, il ricovero, il trasporto ecc. degli animali. Spesso gli acquisti sono sollecitati anche mediante la prospettazione di particolari offerte limitate ad un determinato periodo di tempo.

4. Ogni acquisto proposto al giocatore richiede il pagamento di un prezzo che sarebbe quantificato in “Bling”, ovvero in “Kibble”. Risulta che i Bling possano essere acquistati previo pagamento di un corrispettivo in denaro variamente determinato: ad esempio, per ottenere un nuovo cane dal costo di 200 Bling, al giocatore potrebbe essere proposto l’acquisto di 400 Bling per € 17,99. I Kibble, per contro, sarebbero acquistabili mediante pagamento in Bling. Non sarebbero presenti informazioni circa l’esistenza o l’esclusione del diritto di recesso relativamente agli acquisti effettuati.

5. Il gioco propone anche altre attività e/o acquisti, a fronte del “pagamento” in cuoricini. Tali elementi sarebbero attribuiti al giocatore in ragione del numero di soggetti coinvolti nel gioco attraverso social network.

6. I pagamenti relativi all'acquisto di Bling sarebbero regolati mediante addebito sullo strumento di pagamento associato, rispettivamente, all'Account Google, ovvero all'Account Amazon, ovvero all'ID Apple utilizzato per il download del gioco.
7. Con riferimento all'Account Google, all'utente verrebbe ad ogni acquisto prospettata la possibilità di esercitare un'opzione denominata "non chiedermela più", per effetto della quale, agli acquisti successivi, non verrebbe più richiesto l'inserimento della password.
8. Amazon prevedrebbe una modalità di acquisti denominata "*Mobile 1-click*" in virtù della quale la password verrebbe richiesta solo una volta, al momento dell'attivazione della modalità stessa.
9. L'acquisizione di Bling sarebbe possibile anche in forme alternative. Risulta ad es. che al giocatore che acconsenta a vedere un filmato pubblicitario di un diverso videogame prodotto dalla stessa Gameloft, venga riconosciuto un certo premio (ad es.: 1 Bling a fronte della visualizzazione di un filmato promozionale del videogioco denominato The Oregon Trail).
10. Littlest Pet Shop è presentato, nei tre diversi store on line sopra richiamati, come una App "free". La destinazione del gioco ad un pubblico di bambini è attestata da una molteplicità di elementi tra i quali, ad esempio, la grafica, le modalità di interazione con il dispositivo mobile, il collegamento con la serie animata televisiva, ecc. In nessuna fase dell'acquisizione / fruizione del gioco sarebbe indicato l'indirizzo geografico del produttore.
11. Alla luce di quanto sopra, Gameloft, Google, Google Payment, Amazon ed iTunes potrebbero aver posto in essere pratiche commerciali scorrette consistenti: **A)** nel diffondere informazioni ingannevoli e/o non complete circa gli effettivi costi necessari per una completa fruizione del gioco, in maniera tale da indurre il consumatore medio ad adottare una scelta commerciale che non avrebbe assunto ove correttamente ed esaustivamente informato, nonché nell'omettere l'indirizzo geografico del produttore del software e nell'omettere informazioni circa l'esistenza o l'esclusione del diritto di recesso; **B)** nel presentare in modo oscuro, non comprensibile e/o ambiguo informazioni rilevanti di cui il consumatore medio del prodotto in considerazione necessita per prendere una decisione consapevole di natura commerciale, quali, in particolare, le informazioni relative alla presenza, all'interno del gioco, di proposte di acquisto, nonché le informazioni relative agli strumenti per limitare in via preventiva la realizzazione di tali acquisti mediante utilizzo dello strumento di pagamento associato all'Account Google, all' Account Amazon o all'ID Apple. Con particolare riferimento a Google Payment e ad Amazon, l'ipotesi di illecito da ultimo enucleata, potrebbe riguardare anche le modalità di presentazione delle informazioni relative alle opzioni che prevedono la non reiterazione della richiesta della password.
12. Gameloft, inoltre, potrebbe aver posto in essere una ulteriore pratica commerciale scorretta consistente: **C)** nella introduzione all'interno del gioco di esortazioni rivolte ai bambini affinché questi effettuino acquisti o convincano i genitori a farlo, e nella possibilità di ottenere crediti minimi a fronte della visione di un messaggio pubblicitario che propone e sollecita a scaricare un diverso gioco, sempre per bambini, anche questo prospettato come gratuito.

### **III. Possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali**

13. I comportamenti descritti al punto **II** della presente comunicazione potrebbero integrare distinte pratiche commerciali scorrette, in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettera *d*), 22, commi 1 e 2, 23, lettere *g*), *p*) e *v*), 24 e 26, lettere *c*) ed *e*) del Codice del Consumo, in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori in relazione all'offerta del professionista.

14. La pratica sub **A)** sarebbe in contrasto con le disposizioni di cui agli articoli 20, 21, comma 1, lettera *d*) e 23, lettere *g*), *p*) e *v*).

15. La pratica sub **B)** sarebbe in contrasto con le disposizioni di cui agli articoli 20 e 22, commi 1 e 2, con particolare riferimento alle disposizioni di cui allo stesso articolo 22, comma 4, lettere *b*), *c*), *d*) ed *e*).

16. La pratica sub **C)** sarebbe in contrasto con le disposizioni di cui agli articoli 20, 24 e 26, lettere *c*) ed *e*) del Codice del Consumo.

### **IV. Modalità e termini istruttori**

17. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto **III**;
- b) che il responsabile del procedimento è il dott. Gilberto Guardavaccaro;
- c) che il procedimento si concluderà **entro 210 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento;
- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 16, commi 3 e 4 del Regolamento;
- f) che l'ufficio presso cui le Parti possono accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione Energia e Industria della Direzione Generale per la tutela del Consumatore (tel. 06.85821.519). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalle Parti o da persona delegata per iscritto;
- g) che le Parti possono presentare memorie scritte e documenti **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente.

### **V. Richiesta di informazioni**

18. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede a Gameloft di voler fornire, **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

1. eventuali canali ulteriori, rispetto a quelli sopra richiamati (Google Play, App-Shop e iTunes), messi a disposizione dei consumatori italiani per il download dell'App oggetto della presente comunicazione;
2. data di presentazione ai consumatori italiani dell'App Littlest Pet Shop;
3. numero complessivo di download effettuati da parte di consumatori italiani nel periodo compreso tra la data di presentazione dell'App come sopra individuata e la data di protocollo della presente comunicazione;
4. importi complessivi ricavati per acquisti in-App effettuati all'interno di Littlest Pet Shop da parte di consumatori italiani, distinti per canale distributivo e per anno;
5. eventuali strumenti giuridici utilizzabili da parte del consumatore italiano che intenda annullare acquisti in-App già effettuati;
6. numero di reclami ricevuti da consumatori italiani per acquisti non voluti e/o effettuati da minori e relative modalità di trattamento;
7. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

19. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede a **Google** e a **Google Payment** di voler fornire, **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

1. contenuti giuridico-economici dell'accordo in forza del quale Gameloft propone ai consumatori italiani il download dell'App Littlest Pet Shop attraverso il servizio Google Play e fruisce, per la regolazione dei pagamenti degli acquisti in-App, del servizio di pagamento denominato "Google Wallet";
2. modalità e tempi di richiesta di inserimento della password associata all'account Google, per l'effettuazione dei singoli pagamenti relativi ad acquisti in-App;
3. eventuale previsione, all'interno del sistema di pagamento, di opzioni attraverso le quali il consumatore possa scegliere di non dover inserire la password associata al proprio account per effettuare gli acquisti, precisando se l'esercizio di tali opzioni è associato o meno a limiti temporali o di spesa, ovvero a modalità di avviso tali da ricordare periodicamente al consumatore l'avvenuto esercizio dell'opzione;
4. eventuale previsione di strumenti attraverso i quali il consumatore viene avvertito dell'avvenuta esecuzione di acquisti a valere sullo strumento di pagamento dallo stesso associato al suo Google Account;
5. eventuali strumenti giuridici utilizzabili da parte del consumatore italiano che intenda annullare acquisti effettuati attraverso il servizio Google Play, con specifico riguardo agli acquisti in-App;
6. numero di download dell'App denominata Littlest Pet Shop complessivamente effettuati da consumatori italiani attraverso il servizio Google Play, dalla data di inserimento dell'App nello store, sino alla data di protocollo della presente comunicazione;

7. importi complessivamente versati a Gameloft per acquisti effettuati da consumatori italiani nell'ambito dell'App oggetto della presente comunicazione attraverso il servizio Google Wallet, distinti per anno;
8. eventuali strumenti giuridici utilizzabili da parte del consumatore italiano che intenda annullare acquisti in-App già effettuati;
9. numero di reclami ricevuti da consumatori italiani per acquisti non voluti e/o effettuati da minori e relative modalità di trattamento;
10. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

20. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede ad **iTunes** di voler fornire, **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

1. contenuti giuridico-economici dell'accordo in forza del quale Gameloft propone ai consumatori italiani il download dell'App Littlest Pet Shop attraverso lo store on line iTunes e fruisce, per la regolazione dei pagamenti degli acquisti in-App, dello strumento di pagamento associato dal consumatore al proprio ID Apple;
2. modalità e tempi di richiesta di inserimento della password associata all'ID Apple, per l'effettuazione dei singoli pagamenti relativi ad acquisti in-App;
3. eventuale previsione, all'interno del sistema di pagamento, di opzioni attraverso le quali il consumatore possa scegliere di non dover inserire la password associata al proprio account per effettuare gli acquisti, precisando se l'esercizio di tali opzioni è associato o meno a limiti temporali o di spesa, ovvero a modalità di avviso tali da ricordare periodicamente al consumatore l'avvenuto esercizio dell'opzione;
4. eventuale previsione di strumenti attraverso i quali il consumatore viene avvertito dell'avvenuta esecuzione di acquisti a valere sullo strumento di pagamento dallo stesso associato al suo ID Apple;
5. eventuali strumenti giuridici utilizzabili da parte del consumatore italiano che intenda annullare acquisti effettuati attraverso il servizio iTunes, con specifico riguardo agli acquisti in-App;
6. numero di download dell'App denominata Littlest Pet Shop complessivamente effettuati da consumatori italiani attraverso lo store iTunes, dalla data di inserimento dell'App nello store, sino alla data di protocollo della presente comunicazione;
7. importi complessivamente versati a Gameloft per acquisti effettuati da consumatori italiani nell'ambito dell'App oggetto della presente comunicazione attraverso il servizio iTunes, distinti per anno;
8. eventuali strumenti giuridici utilizzabili da parte del consumatore italiano che intenda annullare acquisti in-App già effettuati;
9. numero di reclami ricevuti da consumatori italiani per acquisti non voluti e/o effettuati da minori e relative modalità di trattamento;
10. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

21. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede ad **Amazon** di voler fornire, entro 20 giorni dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

1. contenuti giuridico-economici dell'accordo in forza del quale Gameloft propone ai consumatori italiani il download dell'App Littlest Pet Shop attraverso il servizio Amazon App-Shop e fruisce, per la regolazione dei pagamenti degli acquisti in-App, dello strumento di pagamento associato dal consumatore al proprio Account Amazon;
2. modalità e tempi di richiesta di inserimento della password associata all'account Amazon, per l'effettuazione dei singoli pagamenti relativi ad acquisti in-App;
3. eventuale previsione, all'interno del sistema di pagamento, di opzioni attraverso le quali il consumatore possa scegliere di non dover inserire la password associata al proprio account per effettuare gli acquisti, precisando se l'esercizio di tali opzioni è associato o meno a limiti temporali o di spesa, ovvero a modalità di avviso tali da ricordare periodicamente al consumatore l'avvenuto esercizio dell'opzione;
4. eventuale previsione di strumenti attraverso i quali il consumatore viene avvertito dell'avvenuta esecuzione di acquisti a valere sullo strumento di pagamento dallo stesso associato al suo Account Amazon;
5. eventuali strumenti giuridici utilizzabili da parte del consumatore italiano che intenda annullare acquisti effettuati attraverso il servizio Amazon App-Shop, con specifico riguardo agli acquisti in-App;
6. numero di download dell'App denominata Littlest Pet Shop complessivamente effettuati da consumatori italiani attraverso il servizio Amazon App-Shop, dalla data di inserimento dell'App nello store, sino alla data di protocollo della presente comunicazione;
7. importi complessivamente versati a Gameloft per acquisti effettuati da consumatori italiani nell'ambito dell'App oggetto della presente comunicazione attraverso il servizio Amazon App-Shop, distinti per anno;
8. eventuali strumenti giuridici utilizzabili da parte del consumatore italiano che intenda annullare acquisti in-App già effettuati;
9. numero di reclami ricevuti da consumatori italiani per acquisti non voluti e/o effettuati da minori e relative modalità di trattamento;
10. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

22. Le informazioni ed i documenti richiesti con la presente comunicazione, dovranno essere depositati preferibilmente in formato digitale, memorizzati su adeguato supporto informatico.

23. Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede



cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

24. Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

25. Ai fini della quantificazione delle eventuali sanzioni pecuniarie di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede alle società in indirizzo di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato, ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici al 31 dicembre 2013.

26. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione Energia e Industria della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore, ed il riferimento PS/8754. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi al dottor Gilberto Guardavaccaro, al numero 06.85821.299.

Si allega informativa ai sensi dell'art. 13, Decreto Legislativo n. 196/2003.

Il Responsabile del Procedimento  
*Gilberto Guardavaccaro*

**Informativa sul trattamento dei dati personali**  
**(art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196)**

Si informa che i dati personali che la riguardano acquisiti dall’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (titolare del trattamento) sono utilizzati solamente per lo svolgimento delle attività ad essa demandate dalla disciplina della *Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “Codice del Consumo” e successive modificazioni*, nonché del *Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145* e dalla disciplina del *Decreto Legislativo n. 70/2003*.

Il conferimento di questi dati è strettamente funzionale allo svolgimento di tali attività e il relativo trattamento sarà effettuato, anche tramite strumenti informatici, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento di dette finalità.

I dati conferiti saranno conosciuti da personale incaricato del trattamento e potranno essere comunicati a soggetti pubblici sulla base delle disposizioni di legge o regolamento ed eventualmente ai soggetti privati che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull’accesso ai documenti amministrativi. I medesimi dati possono essere diffusi nel bollettino e sul sito istituzionale dell’Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)) nei limiti consentiti dalla legge e dai regolamenti.

Nei confronti dei dati che lo riguardano l’interessato può esercitare i diritti di cui all’art. 7 del Decreto Legislativo n. 196/2003 (ad esempio, il diritto di accedere ai propri dati e di ottenerne la comunicazione in forma intelligibile, chiederne eventualmente la rettifica o l’aggiornamento), rivolgendo un’istanza all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.