



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA DEL 19 ottobre 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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

VISTO, in particolare, l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 26608 del 4 maggio 2017, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da SEO Marketing S.L. in violazione degli artt. 20, 24, 25 comma 1, lettere *d*) ed *e*), nonché dell'art. 26 comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, articolata in una pluralità di condotte consistenti: *a*) nella trasmissione di una comunicazione la cui veste grafica e contenutistica era tale da impedire al destinatario di comprenderne la natura di proposta commerciale, risultando completamente assenti i riferimenti all'identità del professionista e rese in maniera confusoria le indicazioni circa la natura, le caratteristiche e il prezzo del servizio offerto; *b*) nella pretesa del pagamento di un servizio di annunci pubblicitari che le microimprese destinatarie non avevano mai consapevolmente richiesto; *c*) nell'invio di pressanti e ripetuti avvisi e solleciti

di pagamento, correati in alcuni casi dalle minacce di adire le vie legali per il recupero coattivo delle somme ritenute dovute;

VISTA la propria delibera n. 28624 del 30 marzo 2021 con la quale l'Autorità ha contestato alla società SEO Marketing S.L. la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 26608 del 4 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 26608 del 4 maggio 2017, l'Autorità ha chiuso il procedimento PS10609, accertando la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da SEO MAKETING S.L. (di seguito anche "SEO") nei confronti delle microimprese italiane, in violazione degli articoli 20, 24, 25 comma 1 lettere *d*) ed *e*), nonché dell'art. 26 comma 1, lettera *f*) del Codice del Consumo e ne ha vietato la diffusione o continuazione.

2. L'Autorità ha ritenuto, in particolare, che la pratica attuata da SEO fosse articolata in una pluralità di condotte volte a indurre le microimprese contattate, mediante l'indebito condizionamento del loro processo decisionale, a sottoscrivere e pagare un abbonamento di annunci pubblicitari non richiesto. Le microimprese segnalanti erano state destinatarie di comunicazioni che, dissimulando la reale natura di proposta commerciale, si presentavano come una semplice richiesta, formulata in lingua inglese, di inserimento/aggiornamento dei dati aziendali in database privati, tra cui quello accessibile al sito internet *www.eu-businessregister.com*¹. L'editore di tali siti appariva la società EU Business Services Ltd, della quale, però, non vi erano tracce nei registri internazionali delle camere di commercio. Le comunicazioni inviate risultavano confusorie ed omissive in merito alla natura ed alle caratteristiche del servizio offerto. Infatti, nel modulo incluso in tali comunicazioni era presente il logo "EU Business Register" che evocava un registro ufficiale europeo. La descrizione del servizio commerciale

¹ Altre comunicazioni riguardavano l'inserimento/aggiornamento dei dati accessibili nei database privati accessibili ai siti *www.europeancompanynetwork.com* e *www.worldbusinesslist.net*.

effettivamente offerto e il relativo prezzo da corrispondere erano invece marginalizzati in una piccola porzione del modulo con caratteri minuscoli e sostanzialmente illeggibili. Le microimprese destinatarie venivano in tal modo artatamente indotte a riempire con i dati aziendali e a sottoscrivere le comunicazioni ricevute, vincolandosi inconsapevolmente ad un oneroso contratto triennale (dal prezzo annuale pari a 995 euro). Solo una volta venuto meno il termine per l'esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso, le microimprese ricevevano una nuova comunicazione in cui veniva chiaramente svelata l'esistenza di un vincolo contrattuale e si richiedeva il pagamento del presunto debito per la fornitura del servizio pubblicitario non richiesto. In caso di mancato pagamento della somma richiesta, le microimprese ricevevano ripetuti avvisi e solleciti, talora accompagnati dalla minaccia di adire le vie legali per il recupero coattivo delle somme pretese. Per i solleciti in questione, il professionista si avvaleva di una presunta società di recupero crediti, la Waldberg & Hirsh Global Collections Ltd. Il beneficiario dei pagamenti richiesti risultava sempre SEO Marketing S.L. Alla luce di quanto precede, l'Autorità ha dunque ritenuto SEO Marketing S.L. responsabile della pratica commerciale scorretta oggetto di accertamento ed ha sanzionato tale professionista, vietando l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

3. Il provvedimento n. 26608 del 4 maggio 2017 è stato comunicato al professionista in data 22 maggio 2017².

4. Con richieste di intervento pervenute nel gennaio³ e marzo 2021⁴ l'Associazione dei consumatori AECI ha segnalato la reiterazione della pratica commerciale oggetto del provvedimento sopra citato, lamentando il ricevimento, da parte di microimprese italiane, di richieste di pagamento relative alla presunta sottoscrizione di un servizio di annunci pubblicitari inseriti nei *database* accessibili tramite il sito internet www.eu-businessregister.com.

5. Tale pratica commerciale, posta in essere da SEO MARKETING S.L., presenta i medesimi profili di scorrettezza già accertati con il provvedimento del 4 maggio 2017.

Pertanto, con provvedimento n. 28624 del 30 marzo 2021, l'Autorità ha deliberato di contestare a SEO Marketing S.L. di non aver ottemperato alla delibera n. 26608 del 4 maggio 2017.

² Il provvedimento è stato comunicato tramite avviso sul bollettino n.19 del 22 maggio 2017, pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità.

³ Cfr. segnalazione del 7 gennaio 2021 prot. 10722.

⁴ Cfr. segnalazione e informazioni dell'11 marzo 2021 prot. 28197

II. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

6. A fronte dell'infruttuoso tentativo di notifica del provvedimento di avvio, lo stesso è stato comunicato alla Parte mediante pubblicazione sul Bollettino n. 24 del 14 giugno 2021.

7. Parimenti, la comunicazione del termine per la presentazione di memorie conclusive è stata comunicata alla Parte mediante pubblicazione sul Bollettino n. 35 del 6 settembre 2021.

8. SEO ha continuato ad inviare alle microimprese solleciti di pagamento per l'iscrizione non richiesta alla banca dati *Eu Business Register* almeno fino al giugno 2021⁵.

9. Dalle segnalazioni esaminate è emerso che l'impostazione grafica della comunicazione commerciale ricevuta dalle microimprese è identica a quella già oggetto di accertamento nell'ambito del provvedimento n. 26608 del 4 maggio 2017 (caso PS/10609). In particolare, nell'intestazione della comunicazione, in alto sulla destra, è riportato il logo "*Eu business register*". Sempre in alto, in posizione centrale, compare il seguente testo: "*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*"⁶. Nel seguito si afferma: "*To update your company profile, please print, complete and return this form. **Updating is free of charge!**⁷ Only sign if you want to place an insertion*".

La parte centrale della pagina è occupata da due riquadri. In quello di sinistra sono indicati alcuni settori di attività economica tra i quali l'impresa deve indicare quello di appartenenza. A destra, invece, è presente il riquadro che contiene i campi relativi ai dati aziendali ("*name of the company*", "*address*", "*country*", "*telephone*", "*e-mail*", "*web address*", "*contact person*"), talvolta già precompilati, in altri casi da compilare o da integrare.

In fondo alla pagina, con caratteri grafici minuscoli e tra loro ravvicinati, dopo la dicitura "*ORDER*" sono contenute le seguenti indicazioni: "*THE SIGNING OF THIS DOCUMENT REPRESENTS THE ACCEPTANCE OF THE FOLLOWING CONDITIONS AND THE CONDITIONS STATED IN 'THE TERMS AND CONDITIONS FOR INSERTION' ON THE WEB PAGE*

⁵ Cfr. segnalazione del 28/9/2021, prot. 74391, cui sono allegati solleciti inviati all'inizio di giugno 2021.

⁶ Il grassetto è nel modulo.

⁷ In grassetto nel testo.

WWW.EUBUSINESSREGISTER.NET THE SIGNING IS LEGALLY BINDING AND GIVES YOU THE RIGHT OF AN INSERTION IN THE ONLINE DATABASE OF THE EU BUSINESS REGISTER WHICH CAN BE ACCESSED VIA THE INTERNET ALL IN ACCORDANCE WITH THE CONTRACTUAL CONDITIONS STATED ON THE TERMS AND CONDITIONS FOR INSERTION ON WEBPAGE WWW.EUBUSINESSREGISTER.NET. THE VALIDATION TIME OF THE CONTRACT IS THREE YEARS AND STARS ON THE EIGHT DAY AFTER SIGNING THE CONTRACT. THE INSERTION IS GRANTED AFTER SIGNING AND RECEIVING THIS DOCUMENT BY THE SERVICE PROVIDER. I HEREBY ORDER A SUBSCRIPTION WITH THE SERVICE PROVIDER EU BUSINESS SERVICE LTD. 'EU BUSINESS REGISTER' I WILL HAVE AN INSERTION INTO ITS DATABASE FOR THREE YEARS, THE PRICE FOR YEAR IS EURO 995. THE SUBSCRIPTION WILL BE AUTOMATICALLY EXTENDED EVERY YEAR FOR ANOTHER YEAR, UNLESS SPECIFIC WRITTEN NOTICE IS RECEIVED BY THE SERVICE PROVIDER OR THE SUBSCRIBER TWO MONTHS BEFORE THE EXPIRATION OF THE SUBSCRIPTION. YOUR DATA WILL BE RECORDED. THE PLACE OF JURISDICTION IN ANY DISPUTE ARISING IS THE SERVICE PROVIDER'S ADDRESS. THE AGREEMENT BETWEEN THE SERVICE PROVIDER EU BUSINESS SERVICE LTD AND THE SUBSCRIBER IS GOVERNED BY THE CONDITIONS STATED IN 'THE TERMS AND CONDITIONS FOR INSERTION' ON WEB PAGE WWW.EUBUSINESSREGISTER.NET».⁸

10. La comunicazione contiene inoltre due spazi dedicati, rispettivamente, all'inserimento della data ("*date*"), della firma e del timbro dell'impresa contattata ("*Legal signature/Company stamp*"). Segue l'invito alla trasmissione via *fax* del modulo sottoscritto e compilato da parte dell'impresa ad un indirizzo olandese.

La società EU Business Service LTD è indicata quale editore della banca dati attualmente disponibile sul sito www.eu-businessregister.com. Di tale società, tuttavia, non è rinvenibile alcuna traccia nei registri internazionali delle camere di commercio⁹.

11. Secondo le segnalazioni, dopo la trasmissione del modulo al fax indicato, l'impresa contattata riceve una richiesta di pagamento definita "*INVOICE*" di un importo pari a 995 euro per un abbonamento annuale ("*one year*

⁸ Cfr. ad esempio, allegati alla segnalazione dell'11 marzo 2021 sopra cit., nonché alla segnalazione prot. 55819 del 30/6/21.

⁹ In tal senso si è anche espressa la Guardia di Finanza con nota pervenuta in data 11/2/2021 prot. 92301.

subscription”). In tale richiesta è indicata come beneficiaria del pagamento la società SEO MARKETING S.L. con sede in Spagna (Malaga)¹⁰; sono altresì specificati i riferimenti bancari (IBAN e BIC di diritto spagnolo) cui versare l’importo richiesto.

12. Qualora le imprese contattate non versino l’importo richiesto, esse ricevono con cadenza periodica solleciti di pagamento definiti “*REMINDER*” in cui è sempre indicata come beneficiaria del pagamento la suddetta società SEO MARKETING S.L. In tali solleciti è richiesto il pagamento non solo dell’importo iniziale, pari a 995 euro annuali, ma anche di ulteriori commissioni: una “*late payment fee*” di 99 euro e una “*administration fee*” di 35 euro.

13. Talvolta il credito viene successivamente reclamato con ulteriore sollecito da una presunta società di recupero crediti, la Walberg & Hirsh Global Collections Ltd, che dichiara sede ad Amsterdam (Olanda)¹¹, di cui tuttavia non vi è traccia nel *Business Register* olandese. Anche in tale sollecito è sempre indicata quale beneficiario del pagamento la società SEO MARKETING S.L. con sede in Spagna (Malaga) e sono altresì specificati i medesimi riferimenti bancari. Con tale sollecito è preteso, in particolare, il pagamento delle somme sopra citate (per un totale di 1.129 euro, *fee* incluse) più ulteriori commissioni a titolo di «*Legal Fee*» per complessivi 1929 euro.

III. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

14. La società SEO MARKETING S.L. non ha prodotto memorie difensive.

IV. VALUTAZIONI

15. Gli elementi acquisiti dimostrano la reiterazione delle condotte già ritenute dall’Autorità in violazione degli articoli 20,24, 25, lettere *d*) ed *e*), e 26, comma 1, lettera *f*) del Codice del Consumo con la delibera n. 26608 del 4 maggio 2017 che ha chiuso il procedimento PS10609.

16. Dalla documentazione agli atti risulta che il professionista ha continuato a inviare a microimprese italiane comunicazioni fuorvianti volte ad indurre i destinatari a sottoscrivere inconsapevolmente un servizio di annunci

¹⁰ La società SEO MARKETINGSL risulta registrata presso la Camera di Commercio Spagnola con il codice di identificazione fiscale (CIF) B93386654.

¹¹ Cfr. segnalazione dell’11 marzo 2021 sopra cit.

pubblicitari, accessibile tramite il sito internet *www.eu-businessregister.com*. Il professionista ha quindi preteso il pagamento del servizio in questione che le microimprese destinatarie non avevano mai consapevolmente richiesto, indicando come beneficiaria del pagamento la società SEO MARKETING S.L. con sede in Spagna (Malaga). Le comunicazioni in questione hanno la stessa veste grafica e il medesimo contenuto confusorio ed omissivo in merito alla natura ed alle caratteristiche del servizio offerto che contraddistingueva quelle già oggetto di censura nel procedimento PS10609: l'intestazione e il logo "Eu business register", la richiesta di verifica di dati aziendali precompilati e la marginalizzazione dell'effettivo scopo della comunicazione stessa e del prezzo del servizio offerto.

17. Il professionista ha, altresì, continuato ad inviare alle microimprese contattate solleciti definiti "REMINDER" con cui ha richiesto il pagamento di un importo annuale pari a 995 euro, indicando come beneficiaria del pagamento la società SEO MARKETING S.L. con sede in Spagna (Malaga), di cui sono specificati gli stessi riferimenti bancari (IBAN e BIC) di diritto spagnolo. Le evidenze in atti attestano, infine, che il professionista ha continuato ad inviare, sia direttamente che attraverso una presunta società di recupero crediti denominata Walberg & Hirsh Global Collections Ltd, ulteriori solleciti di pagamento alle microimprese ingannate, connotati da un carattere chiaramente aggressivo data l'insistenza e il tenore sempre più pressante, nonché la presenza di minacce di adire le vie legali per il recupero coattivo delle somme asseritamente dovute.

18. Le comunicazioni in esame presentano lo stesso tenore letterale e contenutistico di quelle censurate dall'Autorità con delibera n. 26608 del 4 maggio 2017 e sono allo stesso modo volte a indurre i destinatari a sottoscrivere inconsapevolmente un servizio di annunci pubblicitari non richiesto. Anche le richieste di pagamento c.d. "invoice" ed i successivi solleciti, inclusa la presenza di minacce al ricorso ad azioni legali, nonché l'indicazione della società SEO MARKETING S.L. quale beneficiaria del pagamento risultano condotte sostanzialmente uguali a quelle già oggetto di accertamento.

La reiterazione della pratica precedentemente accertata dall'Autorità in violazione delle norme contenute nel Codice del Consumo è da ritenersi particolarmente insidiosa per le microimprese destinatarie, investite dalla crisi economica indotta dalla pandemia, poiché idonea a indurle a pagare somme non dovute al fine di evitare il rischio delle prospettate azioni legali.

19. Alla luce di tutto quanto sopra riportato, il comportamento posto in essere dal professionista SEO MARKETING S.L. costituisce inottemperanza alla citata delibera dell’Autorità del 4 maggio 2017 n. 26608.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

20. Ai sensi dell’art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, l’Autorità dispone l’applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

21. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall’art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto dall’articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare della gravità della violazione, dell’opera svolta dall’impresa per eliminare o attenuare l’infrazione, nonché delle condizioni economiche dell’impresa stessa.

22. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto della natura della pratica commerciale, consistente nell’indurre artatamente alla sottoscrizione di un servizio non richiesto per poi richiederne il pagamento con modalità aggressive, nonché del rilevante pregiudizio economico subito dalle microimprese destinatarie, anche in ragione del peso dell’importo annualmente richiesto rispetto alle loro dimensioni economico-finanziarie.

23. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che il comportamento illecito è stato attuato da SEO MARKETING S.L. a decorrere dal gennaio 2021, data in cui è pervenuta la prima segnalazione agli atti del fascicolo istruttorio¹², ed è ancora in corso, non avendo contezza dell’intervenuta cessazione della pratica.

24. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare alla società SEO MARKETING S.L. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 600.000 € (seicentomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato

¹² Cfr. segnalazione del 7 gennaio 2021 prot. 10722; cfr. anche segnalazione del 11 marzo 2021 prot. 28197.

DELIBERA

- a) che il comportamento della società SEO MARKETING S.L. consistente nell'aver violato la delibera dell'Autorità n. 26608 del 4 maggio 2017, costituisce inottemperanza a quest'ultima;
- b) di irrogare alla società SEO MARKETING S.L. una sanzione amministrativa pecuniaria di 600.000 € (seicentomila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato 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'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione 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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli