



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 luglio 2021;

SENTITO il Relatore Professor 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;

VISTI gli atti del procedimento;

LA PARTE

1. Sig. Roberto Palma, in qualità di titolare dell’impresa individuale SERVIZI IMPRESE di Palma Roberto (di seguito anche “SERVIZI IMPRESE”) in qualità di professionista, ai sensi dell’articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo. L’impresa presta attività di ideazione di campagne pubblicitarie¹.

¹ L’impresa risulta iscritta alla Camera di Commercio di Milano, Monza, Brianza e Lodi a decorrere dal 4 dicembre 2020.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. La pratica commerciale posta in essere da SERVIZI IMPRESE consiste nell'invio di una comunicazione comprensiva di un bollettino postale precompilato, al solo fine di promuovere presso le imprese destinatarie l'inconsapevole adesione ad un servizio informatico a pagamento, consistente nell'acquisto di uno spazio pubblicitario in una "pagina mediatica" gestita dal professionista. La comunicazione infatti è formulata in modo da indurre a credere che si tratti di pagamenti obbligatori dovuti in relazione alla recente iscrizione del destinatario nel Registro delle Imprese.

3. Le modalità impiegate da SERVIZI IMPRESE per promuovere la proposta commerciale di cui trattasi sono altresì idonee ad ostacolare l'esercizio del diritto di recesso da parte delle imprese e microimprese destinatarie.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. A seguito della ricezione di segnalazioni riguardanti la pratica sopra descritta provenienti da diverse microimprese, in data 13 aprile 2021 è stato comunicato a SERVIZI IMPRESE l'avvio del procedimento istruttorio per possibile violazione degli artt. 20, 24, 25 comma 1, lett. *d*), e 26, comma 1, lett. *f*), del Codice del Consumo.

In tale sede veniva ipotizzato che le condotte commerciali di SERVIZI IMPRESE fossero idonee ad esercitare un indebito condizionamento delle imprese destinatarie, inducendole a ritenere che il versamento richiesto derivasse da obblighi conseguenti alla recente iscrizione al Registro delle Imprese ed ostacolandone il recesso.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento è stata trasmessa anche una richiesta di informazioni formulata ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, alla quale la Parte non ha risposto.

6. In data 4 giugno 2021 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

7. SERVIZI IMPRESE non ha chiesto di accedere agli atti del procedimento né di essere sentita in audizione.

2) *Le evidenze acquisite*

8. Secondo le segnalazioni da parte di diverse microimprese² e di alcune Camere di Commercio³ giunte a partire dal mese di marzo 2021⁴, SERVIZI IMPRESE ha inviato, via posta ordinaria, una comunicazione con la quale ha richiesto il pagamento di una somma di 268,40 euro. Tali comunicazioni sono composte da: i) un bollettino postale precompilato; ii) una nota di accompagnamento del bollettino postale che riporta sul retro le condizioni generali di contratto.

Tale comunicazione è stata trasmessa dal professionista a imprese italiane appena costituite, a ridosso della loro iscrizione presso il Registro gestito dalle competenti Camere di Commercio.

9. Il bollettino postale precompilato riporta l'importo di cui è richiesto il pagamento, pari a 268,40 euro, l'intestazione a "*Servizi imprese di Palma Roberto*", una data di "*scadenza*" entro cui effettuare il versamento, nonché la dicitura "*eseguito da*" seguita da tutti i principali dati dell'impresa destinataria, ossia ragione sociale, sede e partita iva.

10. La nota di accompagnamento del bollettino postale, dopo l'intestazione "*Servizi imprese*" resa con caratteri di grande dimensione, riporta poco più in basso, con caratteri più ridotti, la seguente indicazione: "*IMPRESE SETTORI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA RILASCIO CERTIFICATO DI ADESIONE CON CODICE DI ATTRIBUZIONE*".

Nella medesima nota, nella parte centrale è posto un riquadro al cui interno è indicato "*protocollo*" seguito da due lettere e un numero di 7 cifre, corrispondenti al numero di iscrizione del destinatario al Registro delle imprese⁵.

11. Segue, più in basso sulla sinistra, la dicitura "*Iscrizione anno 2021*" e, successivamente, l'indicazione dei principali dati aziendali dell'impresa contattata, ossia: i) il numero di partita IVA; ii) la denominazione sociale e la sede dell'impresa destinataria; iii) la forma giuridica dell'azienda.

In un riquadro inserito nella parte inferiore della nota è riportata la seguente affermazione con caratteri ridotti: "*Tutte le imprese aventi diritto ad essere iscritte nel registro presso la camera di commercio industria artigianato e agricoltura volendo possono effettuare il versamento annuale della somma di*

² Cfr. p.es. segnalazioni del 1° marzo 2021 prot. 24946 e prot. 25085, del 26 maggio 2021 prot. 47984.

³ Cfr. segnalazioni della Camera di Commercio di Padova del 10 maggio 2021 prot. 43647, della Camera di Commercio di Venezia e Rovigo del 28 maggio 2021 prot. 48779 e dell'8 giugno 2021 prot. 50642.

⁴ Cfr. segnalazione del 1° marzo 2021 prot. 24946 sopra cit.

⁵ Cfr. segnalazione della Camera di Commercio di Padova del 10 maggio 2021 prot. 43647.

euro 268,40 da versarsi tramite bollettino postale entro 10 giorni dalla data di iscrizione. Diversamente entro i successivi sessanta giorni il versamento potrà avvenire applicando una maggiorazione per un totale complessivo di euro 299,00. Il pagamento si intende obbligatorio per essere inseriti nella sezione mediatica dei servizi imprese [,] comparire sul relativo sito Web e ottenere il rilascio della certificazione attestante l'adesione e il numero di codice attribuito. Verificare la nomenclatura della ragione sociale, l'indirizzo della propria sede nonché dell'oggetto sociale e della partita iva onde poter intervenire per eventuali rettifiche. La presente proposta di inserimento è regolata dalle condizioni contrattuali riportate sul retro”.

A fianco è riportata l'indicazione della somma richiesta, pari a 220 euro a titolo di “elaborazione e pubblicazione” e 48,40 per iva, per un totale “dovuto” di 268,40 euro.

A fondo pagina, a caratteri più grandi, è indicata la seguente dicitura: “*IL VERSAMENTO É DA EFFETTUARSI ENTRO IL*”, seguita da una data che varia di volta in volta.

12. Una delle Camere di Commercio segnalanti ha lamentato che “*la terminologia utilizzata con diretto riferimento al Registro delle Imprese⁶ delle Camere di Commercio e al rilascio di un “certificato di iscrizione” è in grado di indurre in errore l'impresa alla quale è rivolta, pregiudicandone il comportamento economico*”⁷.

Alcune microimprese segnalanti hanno lamentato di essere state indotte in errore e di aver pagato il bollettino postale⁸.

13. Nel retro della nota di accompagnamento, in un documento di consultazione meramente eventuale, sono contenute le condizioni generali di contratto previste dal professionista, riportate con evidenza grafica notevolmente più ridotta.

L'art. 1 di tali condizioni generali afferma che: “*Servizi Imprese [...] non è e non appartiene alla Pubblica Amministrazione con il presente contratto propone l'inserimento del contraente nella pagina mediatica ad esso appartenente riportando e pubblicizzando la ragione sociale, l'indirizzo e l'oggetto del contraente*”.

Non viene indicato l'url della “pagina mediatica” dove sarebbero inserite le informazioni relative al contraente.

14. Secondo quanto previsto dall'art. 5 di tali condizioni generali, il contratto

⁶ Sottolineato nel testo.

⁷ Cfr. segnalazione della Camera di Commercio di Padova del 10 maggio 2021 prot. 43647. Nel medesimo senso la segnalazione citata della Camera di Commercio di Venezia e Rovigo.

⁸ Cfr. segnalazioni prot. 39645 del 22/4/21 e prot. 47984 del 26/5/21.

ha durata annuale a decorrere dall'attivazione del servizio, ed è rinnovabile automaticamente alle stesse condizioni qualora non venga disdetto da una delle parti entro novanta giorni dalla scadenza a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

15. Quanto alla facoltà di recesso in favore delle microimprese, nelle condizioni generali di contratto è prevista la facoltà per le imprese di esercitare il diritto di recesso entro quattordici giorni dalla data di pagamento, inviando una raccomandata con ricevuta di ritorno (art. 17 delle condizioni generali di contratto).

16. Più in basso, in fondo della medesima pagina, con caratteri più grandi è riportato: “**AVVERTENZE** ⁹ *Il bollettino deve essere compilato in ogni sua parte (con inchiostro nero o blu). Non deve recare abrasioni, correzioni o cancellature. La causale è obbligatoria per i versamenti a favore delle Pubbliche Amministrazioni. Le informazioni richieste vanno riportate in modo identico in ciascuna delle parti di cui si compone il bollettino*”.

Segue con caratteri leggermente più ridotti l'affermazione: “*versamento su c/c postale n° 1030166951 intestato a Servizi Imprese utilizzando il bollettino allegato*”¹⁰.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

17. Il professionista non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva nel corso del procedimento.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

18. In via preliminare si rileva che dall'esame della documentazione in atti risulta che la condotta in esame ha coinvolto anche quelle imprese che rivestono le caratteristiche di cui all'articolo 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo, pregiudicandone il comportamento economico.

19. La pratica commerciale posta in essere da SERVIZI IMPRESE consiste nell'inviare ad imprese e microimprese, a ridosso della loro iscrizione nel Registro delle Imprese, una comunicazione commerciale – non sollecitata o richiesta dai destinatari - contenente un bollettino postale precompilato ed una nota di accompagnamento, al fine di ottenere la loro inconsapevole adesione

⁹ In grassetto nel testo.

¹⁰ Cfr. in particolare segnalazione prot. 25085 del 1° marzo 2021, segnalazione prot. 25613 del 3 marzo 2021 e segnalazione prot. 39645 del 22 aprile 2021.

ad un servizio a pagamento costituito dall'acquisto di uno spazio pubblicitario in una "pagina mediatica" gestita dal professionista di cui non è peraltro neanche fornito l'indirizzo *web*.

20. La presentazione e il contenuto della nota e del bollettino postale suggeriscono alle imprese di recente costituzione che la richiesta provenga direttamente da una Camera di Commercio o da una Pubblica Amministrazione e che sia correlata al versamento di diritti camerali o analoghi adempimenti amministrativi.

Depongono in questo senso la tempistica di invio della comunicazione – a ridosso dell'iscrizione nel Registro delle imprese –, la complessiva impostazione grafica della nota di accompagnamento e la suggestiva terminologia ivi utilizzata; in particolare, dopo l'intestazione "*Servizi imprese*", risulta evidenziata l'indicazione "**RILASCIO CERTIFICATO DI ADESIONE CON CODICE DI ATTRIBUZIONE**", accompagnata dall'effettivo numero di registrazione dell'impresa, che appare collegare la richiesta di pagamento alla recente iscrizione; seguono poi i riferimenti al fatto che le imprese "*iscritte nel registro presso la camera di commercio industria artigianato e agricoltura [...] possono effettuare il versamento annuale della somma di euro 268,40 [...] entro 10 giorni dalla data di iscrizione*" e alla "*maggiorazione*" in caso di ritardo e, infine, l'indicazione perentoria della scadenza entro la quale effettuare il "*versamento*" ("**IL VERSAMENTO E' DA EFFETTUARSI ENTRO IL**"). Concorre inoltre la presenza del bollettino postale con i dati precompilati afferenti all'impresa destinataria, incluso il codice fiscale o la partita IVA, l'importo da versare pari a 268,40 euro.

21. Lo scopo effettivo della comunicazione - l'offerta di un servizio commerciale, consistente nell'acquisto di uno spazio pubblicitario in una "*pagina mediatica*" gestita dal professionista - non appare chiaramente esplicitato ed emerge soltanto nel retro della nota di accompagnamento, di consultazione meramente eventuale, dove sono riportate con evidenza grafica notevolmente più ridotta le condizioni generali di contratto.

22. La comunicazione, confondendo i destinatari riguardo alla sua provenienza e reale natura, è dunque idonea a condizionare indebitamente la libertà di scelta delle microimprese destinatarie le quali, nell'erronea convinzione che la richiesta di pagamento provenga da un ente o istituzione pubblica, sono indotte a credere che si tratti di un pagamento dovuto per l'assolvimento di specifici obblighi normativamente imposti derivanti dalla recente iscrizione nel Registro delle imprese, ai quali non si possono sottrarre, anche per via del timore di violare specifici obblighi legali connessi

all'inclusione dei loro dati aziendali in un pubblico registro e in una corrispondente "pagina mediatica". Tale idoneità appare confermata dal fatto che alcune microimprese segnalanti hanno effettivamente pagato il bollettino postale, avvedendosi solo successivamente dell'inganno.

Tale condotta, in quanto volta a sfruttare la buona fede delle microimprese di nuova costituzione e la loro limitata conoscenza degli obblighi connessi, al fine di condizionarne indebitamente il comportamento, è dunque da ritenersi in violazione dell'art. 24 del Codice del Consumo.

23. La trasmissione della comunicazione a imprese neocostituite, con richiesta di pagamento di un importo prestabilito entro una data di scadenza peraltro ravvicinata rispetto alla data di iscrizione effettuata alla relativa Camera di Commercio, determina una richiesta immediata di pagamento per un servizio non richiesto, che configura una pratica aggressiva *ex se* ai sensi dell'articolo 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo.

24. Il carattere aggressivo della pratica è inoltre dimostrato dal fatto che il professionista assume una condotta potenzialmente idonea ad ostacolare l'esercizio del diritto di recesso concesso contrattualmente alle imprese.

Al riguardo si osserva come nella nota di accompagnamento non sia menzionata in alcun modo la facoltà di recesso prevista in favore delle microimprese da parte del professionista, il quale si è limitato a prevedere tale facoltà esclusivamente nelle condizioni generali di contratto che risultano riportate nella parte retrostante dello nota, di consultazione meramente eventuale e con evidenza grafica notevolmente più ridotta rispetto a quella del testo contenuto nella pagina frontale.

Inoltre le modalità concrete per l'esercizio del diritto di recesso non sono riportate in alcuna parte dello stampato; infatti non sono indicate né le informazioni occorrenti al fine di esercitare concretamente il diritto di recesso, né le modalità con cui verrebbero riconosciute e trasferite agli spettanti diritto le somme precedentemente versate, in violazione dell'art. 25 comma 1, lett. *d*), del Codice del Consumo.

25. In conclusione, alla luce di quanto sopra esposto, la pratica commerciale messa in atto da SERVIZI IMPRESE costituisce una pratica commerciale aggressiva ai sensi degli articoli 24, 25, comma 1, lett. *d*), e 26, comma 1, lett. *f*), del Codice del Consumo.

La condotta del professionista comporta l'utilizzo di un espediente finalizzato a condizionare indebitamente il processo decisionale delle imprese destinatarie, inducendole ad assumere repentinamente una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso in ordine al pagamento di un servizio non richiesto.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

26. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta una pratica commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

27. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'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, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

28. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della diffusione sul territorio nazionale della pratica commerciale, in quanto il professionista ha inviato le proprie comunicazioni a imprese e microimprese con sede in diverse Regioni italiane.

La gravità della pratica si apprezza, inoltre, considerando la tipologia del mezzo impiegato per trasmettere la comunicazione commerciale alle imprese, costituito da una comunicazione postale suscettibile di raggiungere direttamente e personalmente i destinatari, le modalità insidiose adottate per indurre microimprese e imprese di nuova costituzione al pagamento delle somme richieste carpandone la buona fede, nonché il significativo pregiudizio economico che discende dalla realizzazione di siffatta pratica commerciale, tenuto conto delle ridotte dimensioni economico-finanziarie delle microimprese destinatarie e del fatto che le stesse hanno appena intrapreso la propria attività d'impresa. Infine, si deve considerare il fatto che non è fornita alcuna *url* del database dove sarebbero pubblicati i dati delle imprese aderenti e che quindi il servizio offerto potrebbe essere inesistente.

29. In merito alla durata della violazione, si osserva che dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la pratica commerciale realizzata da SERVIZI IMPRESE è stata posta in essere a decorrere dal quantomeno dal mese di marzo 2021¹¹ ed è ancora in corso¹².

30. Riguardo alle condizioni economiche del professionista, si evidenzia che SERVIZI IMPRESE è una impresa individuale e che non ha fornito alcun dato

¹¹ Cfr. segnalazione del 1° marzo 2021, prot. 24946

¹² Cfr. le due segnalazioni della Camera di Commercio Venezia e Rovigo del 28 maggio 2021, prot. 48779 e dell'8 giugno 2021 prot. 50642; successivamente alla chiusura dell'istruttoria sono pervenute le segnalazioni della Camera di Commercio di Monterosa Laghi Alto Piemonte (prot. 54118 del 22 giugno 2021) e di una impresa di nuova costituzione (prot. 54717 del 24/6/21).

contabile relativo alla propria attività.

Attesa l'efficacia prevalentemente deterrente attribuita alla sanzione amministrativa pecuniaria, si ritiene di determinarne l'importo nella misura di 30.000 €(trentamila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta degli artt. 24, 25, comma 1, lettera *d*), e 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a condizionare indebitamente il comportamento economico delle imprese destinatarie, mediante l'invio non richiesto di una comunicazione commerciale, contenente un bollettino postale precompilato con cui eseguire a favore del professionista un versamento di importo pari a 268,40 euro, lasciando intendere che il pagamento richiesto sia dovuto in ragione di obblighi normativi derivanti dalla recente iscrizione nel Registro delle Imprese;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dal Sig. Roberto Palma, in qualità di titolare dell'impresa individuale SERVIZI IMPRESE di Palma Roberto costituisce, per le ragioni e i limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24, 25 comma 1, lettera *d*), e 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare al Sig. Roberto Palma, in qualità di titolare dell'impresa individuale SERVIZI IMPRESE di Palma Roberto, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 30.000 €(trentamila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero

utilizzando i servizi telematici dell' Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet *www.agenziaentrate.gov.it*.

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.

Ai sensi dell' articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, 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.

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