

**PS11680 - CV MAKER IT-SERVIZI NON RICHIESTI**  
*Allegato al provvedimento n. 28600*

**PROCEDIMENTO ISTRUTTORIO PS/11680**

**Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27 comma 7 del Codice del Consumo, dell'art. 8 comma 7 D.Lgs. 145/2007 e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore (Delibera AGCM 01.04.2015, n. 25411).**

**Testo consolidato della nuova proposta d'impegni, integralmente sostitutiva e comprensiva delle proposte già inviate in data 16.07.2020 e 02.10.2020 così come integrate rispettivamente in data 04.09.2020 e 03.12.2020**

**Nell'interesse di  
CVMAKER B.V.**

**NON CONFIDENZIALE**

AR  
AG

**A. Numero del procedimento:** PS/11680

**B. Data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista:** 04.06.2020

**C. Professionista che presenta gli impegni:** CVmaker B.V., società di diritto olandese con sede legale in Amsterdam (1017 CA), Herengracht n. 458, Paesi Bassi (Company number 70894027)

**D. Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento:** nella comunicazione di avvio erano contestate diverse pratiche commerciali e segnatamente: (i) l'utilizzo di claim enfatici in merito all'innalzamento delle possibilità di ottenere un impiego utilizzando i servizi del professionista; (ii) l'ingannevolezza o comunque la scarsa chiarezza delle informazioni riguardanti le condizioni economiche applicabili ai servizi offerti; (iii) le difficoltà riscontrate dai consumatori ai fini dell'esercizio della facoltà di recedere (*rectius* annullare gli abbonamenti) prevista nelle condizioni di vendita; (iv) l'invio di solleciti di pagamento contenenti pretese di promuovere azioni legali. Codesta Autorità riteneva che tali condotte potessero costituire violazioni degli artt. 21, 22, 24 e 25 comma 1 lett. d) del Codice del Consumo (**Cod. Cons.**).

**E. Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento.**

**E1. Impegni volti a migliorare il set informativo disponibile agli utenti del sito internet in merito ai termini e alle condizioni applicabili al servizio**

1) Introduzione di una nuova veste grafica della homepage finalizzata a rendere immediatamente evidente agli utenti i termini del servizio offerto

1. In primo luogo, il Professionista intende modificare la veste grafica dell'homepage e delle altre pagine del sito internet al fine di rendere immediatamente evidente agli utenti che vi accedono i termini del servizio.

2. In particolare, oltre a portare in alto, nella zona attualmente corrispondente alla sezione intitolata "Cosa ne pensano i nostri utenti di CVmaker?" la schermata dedicata ai prezzi - oggi presente in calce all'homepage - riformulata così come indicato poco oltre, il Professionista inserirà nella parte

alta dell'homepage, in prossimità del tasto pervinca "Crea il tuo CV", un nuovo box volto a chiarire i termini del servizio.

**3.** In particolare, tale box di nuova introduzione conterrà il seguente testo: "Crea il tuo CV per € 2,95. Dopo 14 giorni dal download del primo CV sarà attivato un abbonamento mensile a rinnovo automatico a soli € 14,95 al mese. Potrai cancellare l'account in ogni momento. Clicca qui per maggiori informazioni". In corrispondenza della parola "qui" sarà dunque inserito un collegamento ipertestuale alla pagina del blog del professionista contenente complete indicazioni in merito alle modalità di cancellazione dell'account<sup>1</sup> - cancellazione cui è correlata la cessazione dell'addebito dei canoni d'abbonamento.

**4.** L'inserimento di tali indicazioni nella homepage e nell'ambito del medesimo contesto grafico del tasto "Crea il tuo CV" consentirà agli utenti di prendere immediata contezza della natura del servizio (i.e. del fatto che si tratti di un servizio in abbonamento soggetto al pagamento di un corrispettivo mensile) e della possibilità di cancellare il proprio account, ottenendo un effetto ottico ed informativo in grado di rendere immediatamente edotti i consumatori delle condizioni applicabili al servizio.

**2)** Invio di una mail agli utenti decorsi 7 giorni dalla creazione del primo CV e dalla contestuale attivazione dell'account, finalizzata ad avvertirli della futura decorrenza dell'abbonamento

**5.** In primo luogo, il Professionista fermo restando il tenore ed il contenuto della comunicazione inviata agli utenti immediatamente dopo il download del primo CV<sup>2</sup>, decorsi 7 giorni dal *download* del primo CV e dunque quando mancano ancora altri 7 giorni all'attivazione del servizio in abbonamento, si impegna ad inviare ai propri utenti un'email presso l'indirizzo inserito in sede di compilazione del primo CV, finalizzata a ricordare agli stessi la prossima

1

<https://www.cvmaker.it/blog/il-curriculum/come-cancellare-labbonamento#:~:text=Puoi%20cancellare%20facilmente%20l'abbonamento,%22Cambia%20il%20tuo%20abbonamento%22.>

<sup>2</sup> Ad oggi formulata come segue: "Caro (...), grazie per aver creato un CV su Cvmaker.it, il tuo CV che hai creato di recente è pronto per essere scaricato. È stato creato un account (...). Il tuo account viene rinnovato con cadenza mensile a partire da [data del primo rinnovo mensile dell'abbonamento] (€ 14,95/mese). (...) Grazie per aver scelto Cvmaker. Ora potrai utilizzare tutte le funzioni premium disponibili sul pannello di controllo della home. Hai pagato un prezzo promozionale di € 2,95 per i primi 14 giorni di accesso completo. Non appena la fase di prova sarà terminata, il tuo account verrà rinnovato automaticamente al prezzo di € 14,95 al mese in modo da permetterti di continuare a utilizzare tutte le funzioni, come anche il motore di ricerca di posizioni lavorative. La prima data di rinnovo automatico mensile sarà il giorno (...) e potrai cancellare il tuo account in qualunque momento (...)".

Eversheds Sutherland  
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4  
20123 Milano  
Italia

Via del Plebiscito 112  
00186 Roma  
Italia

[www.eversheds-sutherland.it](http://www.eversheds-sutherland.it)

T: +39 02 89 287 1  
F: +39 02 58 303 818  
[milano@eversheds-sutherland.it](mailto:milano@eversheds-sutherland.it)

T: +39 06 89 327 01  
F: +39 06 32 010 12  
[roma@eversheds-sutherland.it](mailto:roma@eversheds-sutherland.it)

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants  
The names of partners are available upon request  
VAT 02299020152

 INVESTORS  
IN PEOPLE

attivazione dell'account ed il correlato addebito mensile dei servizi in abbonamento.

6. Il testo di tale missiva comprenderà tutte le informazioni necessarie all'utente per prendere una decisione pienamente informata e conterrà altresì un link alla pagina del sito internet del Professionista relativa alla cancellazione dell'account. In particolare, sulla scorta dell'attuale formulazione della comunicazione inviata immediatamente dopo il download del primo CV, il testo di tale seconda email sarà dunque il seguente: "*Caro (...), grazie per aver scelto Cvmaker. Ti ricordiamo che, con la creazione del primo CV, è stato creato un account. Il tuo account verrà rinnovato con cadenza mensile a partire da [data di decorrenza del primo rinnovo dell'account susseguente di 7 giorni all'invio della email] per € 14,95 al mese. Ti ricordiamo che puoi cancellare il tuo account in qualunque momento seguendo le istruzioni presenti sul sito*". Alla parola "istruzioni" corrisponderà un link alla sezione del sito internet dedicata ai contatti con il Professionista, contenente un'apposita casella per l'annullamento degli abbonamenti.

3) Ulteriore riformulazione del testo visibile in calce nella pagina dedicata al pagamento del servizio e modifica del suo formato in modo da renderlo più facilmente visibile

7. Il Professionista intende altresì modificare la pagina dedicata al pagamento dell'account in molteplici modi. In primo luogo Cvmaker modificherà la scritta visibile in calce al tasto dedicato al pagamento graficamente, rendendo la stessa più scura, in modo tale da farla risaltare maggiormente sullo sfondo grigio della pagina ed invogliare così alla sua lettura.

8. Dall'altra il Professionista riformulerà parzialmente il testo nel senso che segue, così da renderne maggiormente fruibile il contenuto in merito alle condizioni ed ai costi applicati al servizio. Il testo proposto è riportato qui di seguito. Le modifiche sono state inserite tra parentesi quadre: "*Dopo il pagamento potrai scaricare subito il tuo CV e rinuncerai automaticamente al diritto di recesso. Otterrai pieno accesso al tuo account per 14 giorni e in questo periodo di tempo potrai modificare il tuo CV, creare lettere di presentazione e usare tutte le altre funzionalità. **Dopo il periodo di prova, il tuo account verrà rinnovato automaticamente per € 14,95** [Decorsi 14 giorni si avvierà in automatico un servizio di abbonamento al costo di € 14,95 al mese] e potrai continuare ad utilizzare tutte le funzionalità. Potrai eliminare il tuo account in qualunque momento*".

Eversheds Sutherland  
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4  
20123 Milano  
Italia

Via del Plebiscito 112  
00186 Roma  
Italia

[www.eversheds-sutherland.it](http://www.eversheds-sutherland.it)

T: +39 02 89 287 1  
F: +39 02 58 303 818  
[milano@eversheds-sutherland.it](mailto:milano@eversheds-sutherland.it)

T: +39 06 89 327 01  
F: +39 06 32 010 12  
[roma@eversheds-sutherland.it](mailto:roma@eversheds-sutherland.it)

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants  
The names of partners are available upon request  
VAT 02299020152



9. Da ultimo, sotto diverso profilo, la presentazione del prezzo finora posta in calce alla pagina di pagamento (l'indicazione di "€ 14,95" barrata e sovrascritta con quella indicante "€ 2,95") sarà del tutto eliminata.

10. Al fine di facilitare la migliore comprensione della portata delle modifiche proposte, si allega *sub All. 1* una versione esemplificativa della nuova veste grafica della pagina dedicata al pagamento.

4) Modifica della domanda contenuta nella sezione FAQ del sito dedicata ai costi del servizio

11. Il Professionista intende poi modificare la domanda della sezione FAQ del sito internet dedicata ai costi del servizio.

12. Tale modifica riguarderà sia il posizionamento della domanda, che sarà portata in cima alla relativa lista, che la sua formulazione. Infatti, con l'implementazione degli impegni la formulazione attualmente presente<sup>3</sup> sarà sostituita dalla seguente (le modifiche sono riportate in grassetto): **"Qual è il costo del servizio?" "Il prezzo per il servizio di download del primo CV e attivazione dell'account per i primi 14 giorni è di € 2,95. Dopo il periodo di 14 giorni, è attivato un abbonamento, pertanto il tuo account viene automaticamente rinnovato ogni mese per € 14,95. Con un account attivo, puoi in ogni momento modificare e scaricare i tuoi CV, creare una lettera di copertura illimitata, utilizzare il nostro programma di posta elettronica per le applicazioni e utilizzare il nostro sistema di ricerca di lavoro nell'intero periodo. Dopo il periodo di un mese, l'abbonamento per il tuo account verrà rinnovato automaticamente ogni mese per lo stesso prezzo fino all'annullamento. Puoi cancellare e chiudere il tuo account in qualsiasi momento. Il prezzo indicato sul nostro sito web include l'IVA ed ogni altra spesa applicabile".**

5) Modifiche alla pagina dedicata ai prezzi

13. Ancora, il Professionista intende modificare la formulazione della pagina dedicata ai Prezzi il cui collegamento è stato inserito in cima all'homepage e

<sup>3</sup> Domanda: "Costa soldi per scaricare il mio CV?"; Risposta: "Il prezzo per il servizio CVmaker è di 2,95 per l'accesso illimitato per 14 giorni. Dopo il periodo di 14 giorni, il tuo account viene automaticamente rinnovato ogni mese per 14,95. Quando hai accesso completo, puoi sempre modificare e scaricare i tuoi CV, creare una lettera di copertura illimitata, utilizzare il nostro programma di posta elettronica per le applicazioni e utilizzare il nostro sistema di ricerca di lavoro nell'intero periodo. Dopo il periodo di un mese, l'abbonamento per il tuo account verrà rinnovato automaticamente ogni mese fino all'annullamento. Puoi cancellare e chiudere il tuo account in qualsiasi momento. Il prezzo indicato sul nostro sito web include l'IVA".

che sarà visibile nella stessa pagina iniziale poco sotto al tasto pervinca dedicato alla creazione del CV, nella parte oggi occupata dalle recensioni degli utenti, al fine di garantirne la massima evidenza agli utenti in una fase antecedente a quella del download del primo CV. Resta peraltro fermo il collegamento a tale pagina già presente in cima all'homepage.

**14.** In particolare CVmaker propone di sostituire l'attuale formulazione dell'ultima riga della colonna di sinistra della pagina, ad oggi formulata come segue: "Accedi a tutte le funzionalità, per un periodo di 14 giorni, a soli € 2,95. La cifra passa poi a soli € 14,95/mese" con la seguente dicitura - le modifiche sono riportate in grassetto: "**Con il download del primo CV per soli € 2,95 potrai accedere a tutte le funzionalità del sito per 14 giorni utilizzando il tuo account. Dopo 14 giorni sarà attivato un abbonamento per soli € 14,95 mensili. Puoi cancellare in ogni momento il tuo account seguendo le istruzioni indicate qui**" [in corrispondenza della parola "qui" sarà dunque inserito un collegamento ipertestuale alla pagina del sito dedicata alle istruzioni per la cancellazione dell'account]. L'effetto visivo apportato dalla modifica - e la correlata capacità di chiarire agli utenti i termini del servizio - è reso visibile sub **All. 2** (per ulteriore facilità di lettura il nuovo testo è evidenziato con un riquadro).

6) Complessiva riformulazione dei Termini & Condizioni disponibili sul sito internet

**15.** CVmaker ha inoltre redatto un nuovo testo delle condizioni di contratto applicabili ai servizi resi, al fine di renderne più facilmente fruibile e comprensibile il contenuto alla generalità degli utenti.

**16.** In particolare il nuovo testo (**All. 3**), in combinato disposto con la nuova formulazione delle pagine sopra citate, consentirà agli utenti di avere immediata contezza della natura dei servizi offerti e delle condizioni economiche agli stessi applicabili.

7) Inserimento di un avviso in merito alla rinuncia al diritto di recesso nella mail di conferma del download del primo CV

**17.** Il Professionista ritiene inoltre utile inserire, anche nella mail di conferma dell'attivazione dell'account, inviata in concomitanza con il download del primo CV, un avviso riguardante la rinuncia al diritto di recesso cui il consumatore ha acconsentito confermando il pagamento di € 2,95 per il download del primo CV e l'apertura dell'account sul sito, in ossequio a quanto previsto dall'art. 59 lett.

o) Cod. Cons, applicabile ai servizi resi da CVmaker. Vale la pena evidenziare in questa sede che un simile avviso è altresì contenuto nell'avviso inserito in calce alla pagina dedicata al pagamento (cfr. *supra*) nonché nel testo delle nuove Condizioni Generali di Contratto qui allegate.

**18.** In particolare, fermi restando gli altri avvisi riguardanti la possibilità di cancellazione dell'account presenti nel sito, CVmaker intende inserire nell'ultima parte della missiva inviata al momento del download del primo CV, un testo del seguente tenore *"Ti ricordiamo che CVmaker offre contenuti digitali mediante supporti non materiali e che pertanto, con l'acquisto dei nostri servizi e l'attivazione dell'account, hai acconsentito a rinunciare al diritto di recesso ai sensi dell'art. 59 lettera o) del Codice del Consumo, secondo quanto previsto dai Termini & Condizioni (cui sarà rimesso un ulteriore collegamento ipertestuale) applicabili"*.

8) Cancellazione dei *claim* indicanti una specifica percentuale di incremento delle possibilità di ottenere un impiego in caso di utilizzo dei servizi offerti dal Professionista.

**19.** Un ulteriore misura utile a porre termine ai rilievi dell'Autorità consiste nella cancellazione dei *claim* presenti nel sito internet in cui è indicata una precisa percentuale di incremento delle possibilità di ottenere un impiego a seguito dell'utilizzo dei servizi del Professionista.

**20.** In particolare, nell'avvio erano citati alcuni dei *claim* presenti nella *homepage* del sito internet indicanti precisi valori percentuali di incremento delle possibilità di ottenimento di un impiego a seguito della fruizione dei servizi del Professionista. Si fa riferimento, in particolare, alle diciture *"Hai il 65% di possibilità in più di ottenere un lavoro"* e *"Con un CV rappresentativo e professionale ti distingui dalla massa. Avrai inoltre il 65% di possibilità in più di essere convocato/a per un colloquio"*.

**21.** Senza che ciò costituisca acquiescenza alle contestazioni di ingannevolezza mosse da Codesta Autorità, CVmaker ritiene opportuno cancellare del tutto tali *claim* al fine di non influenzare in alcun modo la decisione degli utenti circa la scelta in merito alla fruizione del servizio.

9) Inserimento di un avviso sui tempi di cancellazione dell'account in caso di richieste formulate telefonicamente o a mezzo mail

Eversheds Sutherland  
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4  
20123 Milano  
Italia

Via del Plebiscito 112  
00186 Roma  
Italia

[www.eversheds-sutherland.it](http://www.eversheds-sutherland.it)

T: +39 02 89 287 1  
F: +39 02 58 303 818  
[milano@eversheds-sutherland.it](mailto:milano@eversheds-sutherland.it)

T: +39 06 89 327 01  
F: +39 06 32 010 12  
[roma@eversheds-sutherland.it](mailto:roma@eversheds-sutherland.it)

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants  
The names of partners are available upon request  
VAT 02299020152



AR  
AG

**22.** Al fine di garantire una quanto più completa assistenza ai propri clienti, il Professionista ha già da tempo assunto un dipendente italofono e predisposto un servizio di numero verde gratuito al fine di raccogliere gli eventuali reclami presentati dai consumatori oltre che per raccogliere le richieste di cancellazione degli account eventualmente formulate per le vie brevi.

**23.** Il Professionista intende ulteriormente proseguire nell'ottica di maggior facilitazione possibile per i consumatori che dovessero scegliere, per i più svariati motivi (sperabilmente a seguito dell'ottenimento di un impiego) di non avvalersi più dei servizi resi da CVmaker e, pertanto, intende inserire nella pagina "Contatto" del sito internet il seguente *disclaimer*: "In caso di richiesta di cancellazione dell'account via mail o tramite il modulo di contatto, l'account sarà cancellato entro la fine della giornata lavorativa successiva". Il nuovo layout visivo della pagina "Contatto" del sito, il cui collegamento ipertestuale è già presente in cima alla *homepage*, è qui allegato *sub All. 4* per facilità di lettura.

**24.** Si ritiene che l'inserimento di tale *disclaimer* sia idoneo, da una parte a ricordare ai consumatori che fossero interessati a cancellare il proprio account dell'esistenza di tale possibilità e, dall'altra, a rassicurare i medesimi consumatori circa i tempi di cancellazione degli account nei casi in cui le richieste siano formulate in modalità tale da non assicurare né l'automatica cancellazione né la conservazione di una prova dell'invio della relativa comunicazione (come nel caso della semplice mail).

## **E. 2 Ulteriore impegno in materia di rimborsi**

10) Introduzione di una politica di rimborso in favore degli utenti che non abbiano utilizzato il sito in seguito all'attivazione dell'abbonamento ovvero che ne abbiano fatto un uso molto limitato ed abbiano poi presentato formale reclamo

**25.** Il Professionista intende altresì estendere la propria politica di rimborso in favore di chiunque presenti un reclamo e modificare di conseguenza l'informativa circa le modalità per accedere a suddetto ristoro.

**26.** In particolare, per quanto concerne il primo profilo, la Società estenderà l'accesso al rimborso agli utenti che, a seguito del download del primo CV, abbiano lasciato decorrere i 14 giorni previsti quale periodo di prova e si siano conseguentemente visti attivare l'abbonamento mensile, e che successivamente a tale attivazione, non abbiano utilizzato i servizi del sito internet ed abbiano in seguito presentato reclamo.

Eversheds Sutherland  
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4  
20123 Milano  
Italia

Via del Plebiscito 112  
00186 Roma  
Italia

[www.eversheds-sutherland.it](http://www.eversheds-sutherland.it)

T: +39 02 89 287 1  
F: +39 02 58 303 818  
[milano@eversheds-sutherland.it](mailto:milano@eversheds-sutherland.it)

T: +39 06 89 327 01  
F: +39 06 32 010 12  
[roma@eversheds-sutherland.it](mailto:roma@eversheds-sutherland.it)

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants  
The names of partners are available upon request  
VAT 02299020152



**27.** La limitazione relativa al mancato utilizzo dei servizi del sito internet ha lo scopo di evitare che gli utenti pongano in essere comportamenti opportunistici a discapito di CVmaker, presentando reclami al solo fine di accedere al rimborso, pur avendo perfettamente compreso i termini del servizio in fase di sottoscrizione ed avendo beneficiato delle prestazioni rese dal Professionista anche dopo il download del primo CV.

**28.** Nello stesso senso, il rimborso sarà comunque negato agli utenti per i quali sia pervenuta richiesta di rimborso dall'istituto di credito emittente la carta di pagamento utilizzata in sede di download e pagamento del primo CV (c.d. *chargeback*). Anche tale seconda limitazione è finalizzata ad evitare comportamenti opportunistici ed illegittime locupletazioni a vantaggio di consumatori particolarmente scaltri.

**29.** Il Professionista accorderà un rimborso parziale agli utenti che, successivamente all'attivazione dell'abbonamento, abbiano posto in essere un uso molto limitato del sito internet, consistente nella fruizione di uno o più servizi aggiuntivi disponibili per ciascun account, successivo al download del primo CV, fino ad un massimo di tre volte in totale e che presentino il proprio reclamo entro tre mesi dall'attivazione dell'abbonamento.

**30.** In particolare, il rimborso parziale sarà erogato in favore degli utenti che abbiano utilizzato fino ad un massimo di tre volte in totale uno o più dei servizi che seguono, presenti nell'elenco degli strumenti (*dashboard*) associato a ciascun account:

- a) Con riferimento ai CV:
  - i) Creazione di nuovi CV;
  - ii) Download di CV dall'account dell'utente;
  - iii) Edit e modifiche di CV già creati.
  
- b) Con riferimento alle lettere di presentazione (*cover letter*):
  - i) Creazione di nuove cover letter;
  - ii) Download di cover letter dall'account dell'utente;
  - iii) Edit e modifiche di cover letter già create.
  
- c) Con riferimento al "job application tool":
  - i) Qualsiasi uso di tale strumento svolto dall'utente e registrato dal Professionista;
  
- d) Con riferimento al "Job Finder tool":
  - i) Qualsiasi uso di tale strumento svolto dall'utente e registrato dal Professionista;
  
- e) Con riferimento all'"Account tool":
  - i) Qualsiasi uso di tale strumento svolto dall'utente e registrato dal Professionista.

Eversheds Sutherland  
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4  
20123 Milano  
Italia

T: +39 02 89 287 1  
F: +39 02 58 303 818  
milano@eversheds-sutherland.it

Via del Plebiscito 112  
00186 Roma  
Italia

T: +39 06 89 327 01  
F: +39 06 32 010 12  
roma@eversheds-sutherland.it

[www.eversheds-sutherland.it](http://www.eversheds-sutherland.it)

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants  
The names of partners are available upon request  
VAT 02299020152



AR

AG

**31.** Alla luce di quanto precede, il Professionista accorderà un rimborso parziale dato dall'intero ammontare dell'abbonamento pagato fino alla data del reclamo, fino ad un massimo di tre mesi, sottratti gli importi del numero di utilizzi dei servizi del sito nel limite dei tre, per ciascuno dei quali il Professionista applicherà il corrispettivo già agevolato di € 2,95.

**32.** Tali condizioni saranno poi rese note nell'informativa in materia di rimborsi. In particolare la Società si impegna a modificare le proprie Condizioni Generali di Contratto (**CGC**) e la homepage del sito internet rispettivamente mediante l'inserimento di una nuova clausola e di una nuova pagina web a ciò dedicate. In particolare, nello specifico caso dell'homepage, tale pagina web sarà raggiungibile mediante un apposito link denominato "Rimborsi" inserito in fondo alla stessa, mentre, per quanto riguarda le CGC - nella formulazione allegata alla proposta d'impegni del 2 ottobre - l'articolo dedicato ai rimborsi sarà inserito quale articolo 10. Entrambe tali pagine recheranno la seguente dicitura: "10. Rimborsi - 10.1 CVmaker rimborserà il costo dell'abbonamento agli utenti che, dopo il download del primo CV, non abbiano utilizzato gli altri servizi del sito ed abbiano poi presentato apposita richiesta. Per presentare la richiesta compila il 'Modulo di contatto' [cui sarà inserito un link]. 10.2 CVmaker accorderà inoltre un rimborso parziale agli utenti che presentino un reclamo entro tre mesi dall'attivazione dell'abbonamento e che abbiano utilizzato una o più delle seguenti funzionalità del sito fino ad un massimo di tre volte in totale: (i) creazione di un CV; (ii) editing di un CV; (iii) download di un CV; (iv) creazione di una cover letter; (v) editing di una cover letter; (vi) download di una cover letter; (vii) uso del job application tool; (viii) uso del job finder tool; (ix) uso dell'account tool. In caso di rimborso parziale, per ciascuno degli usi delle funzionalità del sito sarà applicato un costo di € 2,95 che sarà decurtato dall'importo rimborsato, fino ad un massimo di € 8,85".

#### **F. Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità formulati nell'avvio dell'istruttoria**

**33.** Il Professionista ritiene di aver sottoposto al vaglio di Codesta Autorità impegni palesemente ammissibili e del tutto idonei a rimuovere i rilievi formulati in sede di avvio del procedimento istruttorio.

**34.** Sotto il profilo dell'ammissibilità si evidenzia che nel caso di specie non ricorrono i profili di manifesta illiceità o ingannevolezza delle pratiche commerciali contestate né un interesse dell'Autorità a procedere all'accertamento dell'infrazione. Infatti, l'Autorità è più volte intervenuta, sia nel passato che con procedimenti attualmente in corso, al fine di accertare e sanzionare pratiche scorrette poste in essere nel settore dell'e-commerce del tutto simili a quelle contestate a CVmaker nell'ambito dell'odierno procedimento istruttorio. Pertanto, un eventuale accertamento della

Eversheds Sutherland  
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4  
20123 Milano  
Italia

Via del Plebiscito 112  
00186 Roma  
Italia

[www.eversheds-sutherland.it](http://www.eversheds-sutherland.it)

T: +39 02 89 287 1  
F: +39 02 58 303 818  
[milano@eversheds-sutherland.it](mailto:milano@eversheds-sutherland.it)

T: +39 06 89 327 01  
F: +39 06 32 010 12  
[roma@eversheds-sutherland.it](mailto:roma@eversheds-sutherland.it)

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants  
The names of partners are available upon request  
VAT 02299020152



AE

AG

scorrettezza delle condotte attuate dal Professionista difficilmente potrebbe rappresentare un precedente tale da costituire *ex se* solo un motivo sufficiente all'irrogazione di una sanzione da parte di Codesta Autorità, potenzialmente finalizzata a segnalare quali condotte intraprendere all'intero mercato di riferimento.

**35.** Sotto diverso profilo, pare opportuno ricordare che proprio nel settore dell'*e-commerce* Codesta Autorità ha in numerosi casi accettato e reso obbligatori gli impegni presentati dai professionisti al fine di porre termine alle condotte contestate nelle rispettive comunicazioni di avvio<sup>4</sup>, dovendosi dunque ritenere che – salvo i casi di pratiche gravemente scorrette, che si ritengono non ricorrere nel caso di specie – nel commercio elettronico sia possibile la chiusura di procedimenti istruttori a mezzo di accettazione degli impegni.

**36.** Per quanto concerne poi l'idoneità degli impegni proposti a far venir meno i profili di illegittimità oggetto dell'istruttoria, si ritiene che gli stessi siano tali da porre termine a tutti i rilievi formulati dall'Autorità in sede di avvio. In particolare, per quanto concerne gli impegni volti a chiarire agli utenti i termini e le condizioni applicabili al servizio, si osserva quanto segue.

**37.** In primo luogo, il miglioramento della veste grafica dell'*homepage* del sito internet consentirà agli utenti di essere avvertiti immediatamente delle principali condizioni applicabili al servizio mediante un avviso immediatamente visibile e dal contenuto sufficientemente chiaro. Infatti tale avviso, contenuto in un apposito box, informerà immediatamente gli utenti anche occasionali del sito in merito i) alla natura di servizio in abbonamento; ii) al costo associato rispettivamente al download del primo CV ed alla fruizione del periodo di prova di 14 giorni; iii) all'attivazione di un abbonamento mensile ed al suo costo; iv) alle modalità di cancellazione dell'account (mediante apposito collegamento ipertestuale).

**38.** Tale incremento del set informativo del sito sarà poi ulteriormente garantito dagli ulteriori avvisi inseriti nella pagina dedicata all'inserimento dei dati per il pagamento del primo CV, necessariamente visitata dall'utente che intenda acquistare il download del primo CV e successivamente accedere ai

<sup>4</sup> Si vedano, solo per citare i più recenti, i casi PS10472 – Onlinestore.it – Mancata consegna e garanzia legale di conformità (provv. 27113 del 05.04.2018), nel quale tra l'altro l'Autorità accoglieva positivamente l'inserimento dell'informativa sul diritto di recesso nella mail di conferma dell'ordine inviata al consumatore, ritenendolo idoneo a porre il consumatore *"nella condizione di disporre agevolmente di tale rilevante informazione"* (par. 32); PS10808 – Segugio.it – Sweep Plus 2016 (provv. 27124 del 11.04.2018), PS10391 – Spotify – Sweep 2015 (provv. 26722 del 02.08.2017) e PS10477 – Iphoneme – Garanzia legale di conformità (provv. 26673 del 05.07.2017).

servizi in abbonamento. In tal caso, unitamente alla cancellazione della parte in cui la scritta "€ 14,95" appare barrata in favore della parole "€ 2,95", la modifica proposta consentirà a qualunque soggetto di essere immediatamente edotto della natura dei servizi resi da CVMaker e, soprattutto, dell'automatica attivazione dei servizi in abbonamento decorsi 14 gironi dal download del primo CV (nonché delle modalità da seguire per la cancellazione dell'account nel caso in cui non fosse intenzione dell'utente attivare il predetto abbonamento).

**39.** Peraltro, anche nel caso in cui l'utente non si fosse avveduto delle condizioni di servizio nel corso del processo di creazione ed acquisto del primo CV, la ricezione di una mail decorsi sette giorni dal download del primo CV, e dunque a distanza di ulteriori sette giorni dall'attivazione dell'abbonamento, consentirà allo stesso di informarsi compiutamente e di richiedere la cancellazione dell'account prima dell'attivazione dell'abbonamento. A tal riguardo, si sottolinea come la mail presso cui sarà inviata la comunicazione sopra descritta *sub. 2)* sarà inviata all'indirizzo comunicato dagli utenti nella redazione del primo CV, dagli stessi utilizzato ai fini di ricerca di un impiego e, dunque, molto probabilmente aggiornato e consultato con ragionevole assiduità.

**40.** Sotto diverso profilo, la maggiore evidenza riservata ai costi del servizio nelle diverse pagine a ciò dedicate (pagina "Prezzi", FAQ, pagina dedicata all'inserimento dei dati per il pagamento al termine del processo di acquisto del primo CV e attivazione dell'abbonamento) così come nelle Condizioni di contratto, nonché la chiara differenziazione tra il costo del servizio di download del primo CV e gli addebiti mensili successivi necessari per la remunerazione dei servizi in abbonamento, sono del tutto sufficienti per consentire agli utenti di adottare scelte economiche consapevoli, evitando in ogni modo di incorrere nell'equivoco di ritenere che il rapporto contrattuale si esaurisca nella corresponsione di € 2,95 a fronte del solo acquisto del primo CV professionale.

**41.** Inoltre, non può non rivelarsi che la nuova formulazione dei Termini & Condizioni applicabili al servizio, oltre a rendere gli stessi del tutto conformi alle disposizioni contenute nella Sezione II del Capo I del Titolo III del Codice del Consumo ed alle norme di cui al D.Lgs. 09.04.2003, n. 70 (Attuazione della Direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico), ivi compreso un link alla piattaforma di risoluzione delle controversie istituita dalla Commissione Europea, sia idonea a chiarire

Eversheds Sutherland  
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4  
20123 Milano  
Italia

T: +39 02 89 287 1  
F: +39 02 58 303 818  
milano@eversheds-sutherland.it

Via del Plebiscito 112  
00186 Roma  
Italia

T: +39 06 89 327 01  
F: +39 06 32 010 12  
roma@eversheds-sutherland.it

[www.eversheds-sutherland.it](http://www.eversheds-sutherland.it)

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants  
The names of partners are available upon request  
VAT 02299020152



immediatamente, all'utente che ne prenda visione, la natura del servizio offerto e le condizioni economiche allo stesso applicabili nonché ogni altra norma pattizia rilevante, in termini sufficientemente chiari e comprensibili.

**42.** I presenti impegni consentiranno poi al Professionista di migliorare anche il set informativo relativo alla fase di eventuale richiesta di cancellazione dell'account, cui è associata la terminazione dell'abbonamento, da parte del consumatore, non solo perché quest'ultimo sarà in più occasioni informato della possibilità di esercitare tale facoltà (*nell'homepage*, nella pagina dedicata al pagamento, nella sezione "contatti", nelle due mail inviate al download del primo CV e decorsi 7 giorni da tale momento) ma anche alla luce del fatto che tramite la lettura delle Condizioni di Contratto, del testo riportato in calce alla pagina di pagamento e della mail inviata al download del primo CV, lo stesso utente verrà compiutamente avvertito della circostanza per cui la cancellazione dell'account – richiedibile *ad nutum* – non corrisponde all'esercizio di un vero e proprio diritto di recesso, cui il consumatore esplicitamente rinuncia ai sensi dell'art. 59 lett. o) Cod. Cons.

**43.** A tal riguardo, non può non rivelarsi come il Professionista abbia in ogni modo cercato di facilitare gli utenti che vogliano procedere alla cancellazione dell'account, non solo inserendo un apposito articolo sul proprio blog e curandone l'indicizzazione in modo che compaia in cima ai più comuni motori di ricerca con stringhe molto intuitive come "Cancellazione account CVmaker" e "Cancella profilo CVmaker", ma altresì implementando un apposito servizio telefonico in lingua italiana – così da consentire di formulare richieste in tal senso anche ai consumatori meno avvezzi all'uso di internet – e consentendo anche la formulazione di tali istanze a mezzo del modulo di contatto presente sul sito. In tal senso, si è già avuto modo di evidenziare come CVmaker abbia sensibilmente aumentato le occasioni gli avvisi rivolti ai consumatori circa la possibilità di cancellazione degli account e le modalità da seguire a tal fine (in particolare, nella homepage, nella pagina dedicata all'inserimento dei dati per il pagamento del primo CV, nella mail inviata successivamente alla conferma del primo ordine, nella nuova formulazione delle Condizioni di Contratto e nella sezione "Contatto" del sito internet). Il combinato disposto del rinnovato set informativo ed il correlato impegno ad assicurare l'effettiva cancellazione dell'account (ed il conseguente fermo degli addebiti mensili) entro la giornata lavorativa successiva a quella di ricezione della richiesta, si ritengono del tutto idonei a porre termine ai rilievi formulati sul punto da Codesta Autorità in sede di avvio in quanto garantiscono un'informazione sufficiente agli utenti ed

Eversheds Sutherland  
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4  
20123 Milano  
Italia

T: +39 02 89 287 1  
F: +39 02 58 303 818  
milano@eversheds-sutherland.it

Via del Plebiscito 112  
00186 Roma  
Italia

T: +39 06 89 327 01  
F: +39 06 32 010 12  
roma@eversheds-sutherland.it

[www.eversheds-sutherland.it](http://www.eversheds-sutherland.it)

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants  
The names of partners are available upon request  
VAT 02299020152



AG

aumentano le modalità con cui questi ultimi possono esercitare i propri diritti contrattuali.

**44.** Da ultimo l'impegno *sub 10*, nell'ottica di migliorare i rapporti intercorrenti con gli utenti *pro futuro* e di porre rimedio a situazioni già esaurite, obbligherà il Professionista a rimborsare tutti gli utenti che, non avendo utilizzato i servizi presenti sul sito, ovvero avendo utilizzato tali servizi in misura e per un tempo limitati ed avendo inviato formale reclamo nel termine di tre mesi, abbiano dimostrato *per facta cocludentia* la propria intenzione di ricevere unicamente il primo CV o di avvalersi dei soli servizi fruiti - nel limite di tre utilizzi totali -, senza dar corso all'abbonamento ed al corrispondente addebito mensile. Tale misura consentirà di migliorare ulteriormente i rapporti tra consumatori e Professionista, permettendo anche all'utente meno avveduto di ricevere il rimborso di quanto versato a fronte di servizi non fruiti.

**45.** CVmaker specifica che i presenti impegni saranno tutti implementati al massimo entro 40 giorni dalla ricezione del provvedimento di accettazione degli stessi da parte di Codesta Autorità.

\*\*\*

**46.** Tutto ciò premesso, CVmaker confida nell'accoglimento degli impegni sopra illustrati, integralmente sostitutivi e comprensivi di quanto già sottoposto all'attenzione degli Uffici con le proposte di impegni già presentate in data 16.07.2020 e 02.10.2020, così come integrate rispettivamente in data 04.09.2020 e 03.12.2020, e che l'Autorità chiuda il Procedimento ai sensi dell'art. 9, comma 2, lett. a) del Regolamento, in quanto ritenga tali impegni sufficientemente specifici, concreti, rilevanti, efficacemente attuabili e facilmente verificabili. Essi costituiscono una serie di soluzioni che, prese singolarmente e nel loro insieme, elimineranno le preoccupazioni sollevate dall'Autorità.

**47.** La scrivente resta a disposizione per eventuali richieste di chiarimento e/o uno specifico confronto sulla proposta di impegni appena descritta.

\*\*\*

Allegati:

- 1) Esempio dell'aspetto grafico della pagina di pagamento, dopo l'implementazione delle modifiche proposte;

Eversheds Sutherland  
Associazione Professionale

Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd

Via Privata Maria Teresa 4  
20123 Milano  
Italia

Via del Plebiscito 112  
00186 Roma  
Italia

[www.eversheds-sutherland.it](http://www.eversheds-sutherland.it)

T: +39 02 89 287 1  
F: +39 02 58 303 818  
[milano@eversheds-sutherland.it](mailto:milano@eversheds-sutherland.it)

T: +39 06 89 327 01  
F: +39 06 32 010 12  
[roma@eversheds-sutherland.it](mailto:roma@eversheds-sutherland.it)

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants  
The names of partners are available upon request  
VAT 02299020152



AE  
AG

- 2) Esempio dell'aspetto grafico della pagina Prezzi, dopo l'implementazione delle modifiche proposte;
- 3) Nuove condizioni generali di contratto;
- 4) Esempio dell'aspetto grafico della pagina dedicata ai contatti del Professionista, dopo l'implementazione delle misure proposte.

**Eversheds Sutherland**  
Associazione Professionale

Via Privata Maria Teresa 4  
20123 Milano  
Italia

T: +39 02 89 287 1  
F: +39 02 58 303 818  
milano@eversheds-sutherland.it

Eversheds Sutherland is an association of lawyers and accountants  
The names of partners are available upon request  
VAT 02299020152

**Member of Eversheds Sutherland (Europe) Ltd**

Via del Plebiscito 112  
00186 Roma  
Italia

T: +39 06 89 327 01  
F: +39 06 32 010 12  
roma@eversheds-sutherland.it

[www.eversheds-sutherland.it](http://www.eversheds-sutherland.it)