



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# **Bollettino**

Settimanale

Anno XX - n. 12

**Pubblicato sul sito *www.agcm.it*  
il 12 aprile 2010**

## PUBBLICITA' INGANNEVOLE E COMPARATIVA

### **PB532 - ELIME-ELENCO DITTE ITALIANE**

*Provvedimento n. 20934*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 24 marzo 2010;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTO il Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, recante "Attuazione dell'articolo 14 della direttiva 2005/29/CE che modifica la direttiva 84/450/CEE sulla pubblicità ingannevole" (di seguito, Decreto);

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa illecita", adottato con delibera dell'Autorità del 15 novembre 2007, pubblicata nella G.U. n. 283 del 5 dicembre 2007, ed entrato in vigore il 6 dicembre 2007 (di seguito, Regolamento);

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

#### ***Professionista:***

1. La sig.ra Giuliana Columbano, titolare dell'impresa individuale Elime (di seguito, Elime), in qualità di professionista. Sulla base dei dati contabili forniti dal professionista, al 31 dicembre 2008 l'impresa ha realizzato ricavi per circa 17.600 euro e una perdita di circa 17.400 euro.

#### ***Segnalante:***

2. Camera di Commercio Artigianato e Agricoltura (di seguito, CCIAA) di Firenze.

### **II. IL MESSAGGIO PUBBLICITARIO**

3. Il presente procedimento concerne il messaggio pubblicitario inviato a mezzo posta da Elime ad altri professionisti, con il quale propone l'iscrizione, attraverso il pagamento di un bollettino postale precompilato, in un "*Elenco delle Ditte Italiane operanti nel settore del Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura*".

4. In particolare, tale messaggio pubblicitario contenuto in un bollettino postale e in un allegato foglio illustrativo, per le modalità grafiche con cui presentano l'iscrizione al suddetto elenco e per la terminologia utilizzata, è idoneo a trarre in inganno i destinatari lasciando intendere, contrariamente al vero, che si tratti dei versamenti obbligatori richiesti dalla CCIAA.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

5. A seguito della segnalazione pervenuta in data 18 giugno 2009 da parte della CCIAA di Firenze, in data 10 dicembre 2009 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio n. PB532 a Elime per presunta violazione degli artt. 1, comma 2, e 3, comma 1, lettere a) e c), del Decreto.

6. Contestualmente all'avvio del procedimento è stato richiesto al professionista di fornire una serie di informazioni utili alla valutazione del messaggio pubblicitario contestato, quali chiarimenti circa il contenuto del servizio offerto e le relative modalità di fruizione, il numero degli accessi degli ultimi due anni all'Elenco, visitabile sul sito [www.elime.info](http://www.elime.info), nonché la lista delle aziende iscritte allo stesso.

7. In data 11 gennaio 2010 Elime ha presentato una memoria difensiva, fornendo altresì le informazioni richieste.

8. In data 4 febbraio 2010 è stata comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

#### 2) *Le evidenze acquisite*

9. Il messaggio pubblicitario diffuso da Elime, contenuto in un bollettino postale e in un foglio illustrativo ad esso allegato, propone ai professionisti destinatari l'iscrizione, al costo di 398 euro, ad un "*Elenco delle Ditte Italiane operanti nel settore del Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura*" organizzato e gestito dalla stessa Elime.

10. In particolare, il bollettino postale presenta un'impostazione grafica e utilizza una terminologia molto simili a quelle dei bollettini postali inviati in passato dalla CCIAA alle imprese. Il bollettino, infatti, contiene nella causale la dicitura "*Iscrizione N. Rif.*" seguita da un numero, oltre che l'indicazione della Partita Iva dell'imprenditore, mentre il foglio illustrativo allegato allo stesso riporta in evidenza il titolo "*Proposta di Inclusione nell'Elenco delle Ditte Italiane operanti in Europa in ambito Commercio, Industria, Agricoltura ed Artigianato*" e specifica il contenuto della proposta in una nota esplicativa dai caratteri ridotti e poco visibili.

11. In uno stampato separato, allegato al foglio illustrativo e al bollettino postale, sono indicate a caratteri molto piccoli e poco visibili le "*Condizioni Generali di Contratto*" che specificano il contenuto effettivo e la provenienza della proposta.

12. Secondo quanto dichiarato dalla parte nella memoria difensiva pervenuta in data 11 gennaio 2010, i propri clienti sono circa 1.440.

13. Nella suddetta memoria il professionista ha, altresì, precisato di aver operato per un periodo compreso tra ottobre 2008 e agosto 2009 e che a far data dal 31 agosto 2009 l'impresa è cessata. Tuttavia, a seguito di accertamenti effettuati attraverso il sistema Cerved, è emerso che l'attività della Elime non è cessata e che il sito attraverso cui tale attività si realizza è ancora attivo.

#### 3) *Le argomentazioni difensive della parte*

14. Nella citata memoria difensiva dell'11 gennaio 2010 il professionista ha precisato di essere una piccola ditta individuale operante nel settore della pubblicità e del *web marketing*, attraverso la gestione di un sito internet che offre ai potenziali clienti diversi servizi in base al tipo di "account" prescelto.

15. Riguardo al profilo formale relativo all'aspetto grafico dei bollettini inviati, Elime precisa che gli stessi richiamano un comunissimo formato sovente utilizzato da altri soggetti quali, ad esempio, Equitalia, INPS, amministrazioni così come da altri operatori privati al fine di contenere i costi di produzione. Pertanto, se la CCIAA aveva predisposto i propri bollettini ricorrendo al medesimo e comune modello, la somiglianza grafico/strutturale con i bollettini di Elime è inevitabile. Nel foglio illustrativo allegato ai bollettini, comunque, vi è la dicitura "*Proposta di inclusione*" e viene precisato il carattere facoltativo del servizio proposto, disciplinato nelle condizioni generali di contratto presenti sul retro del foglio.

16. Riguardo al profilo sostanziale relativo al contenuto dei servizi offerti, Elime rileva che gli imprenditori che hanno aderito alla proposta commerciale di inclusione nell'elenco hanno poi effettivamente usufruito dei servizi offerti.

17. Il professionista, inoltre, sottolinea il limitato impatto della pubblicità contestata in quanto il foglio illustrativo e il bollettino sono stati inviati ad un numero ristretto di imprenditori essendo stati, da subito, sostituiti da altri di diverso contenuto, allegati alla memoria. In realtà, dall'analisi dei nuovi bollettini, questi risultano presentare contenuto e grafica analoghi a quelli contestati ma cambia il foglio illustrativo che è privo del riferimento al commercio, all'industria, all'agricoltura e all'artigianato e riporta invece la denominazione del professionista, l'oggetto della proposta commerciale e la descrizione del servizio offerto.

18. La parte infine evidenzia che le imprese destinatarie dei bollettini, essendo quasi tutte di nuova costituzione, non possono essere indotte in confusione circa la provenienza dei medesimi bollettini non avendo mai ricevuto in precedenza bollettini della Camera di Commercio, per essere stati questi ultimi ormai sostituiti dai pagamenti *on-line* tramite modello F24.

#### IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

19. In via preliminare si rileva che la giurisprudenza amministrativa e l'orientamento costante dell'Autorità interpretano in modo estensivo il concetto di pubblicità, includendovi ogni attività idonea ad orientare le scelte economiche dei destinatari attraverso molteplici forme di diffusioni, tra cui l'utilizzo del tradizionale mezzo postale per l'invio di bollettini o fogli illustrativi.

20. L'ingannevolezza dei messaggi pubblicitari contestati attiene alle informazioni che gli stessi veicolano ai destinatari finali perché idonee ad indurli in errore in ordine alle caratteristiche e alla natura del servizio offerto nonché all'identità dell'operatore pubblicitario, in violazione della normativa vigente che impone all'operatore pubblicitario di utilizzare e diffondere una pubblicità palese, veritiera e corretta.

21. In particolare, il foglio illustrativo e i bollettini postali contenenti i messaggi pubblicitari contestati, per le modalità grafiche e la terminologia utilizzata, non rendono immediatamente percepibile e comprensibile l'oggetto effettivo della proposta commerciale; essi infatti lasciano erroneamente credere al destinatario che si tratti dell'iscrizione obbligatoria alla Camera di Commercio. Più precisamente, il titolo "*Proposta di inclusione nell'Elenco delle Ditte operanti in Europa in ambito Commercio, Industria, Agricoltura ed Artigianato*", riprodotto sul foglio illustrativo, induce in errore i destinatari perché, per i caratteri utilizzati e per il contesto in cui è inserito, sembra richiamare l'iscrizione, imposta dallo Stato, al Registro delle Imprese e il relativo versamento obbligatorio.

22. Le informazioni relative alle caratteristiche fondamentali del servizio offerto, necessarie per consentire al destinatario di prendere una decisione commerciale consapevole, sono collocate in posizione poco evidente e difficilmente visibile, tale da non renderle immediatamente percepibili. Solo leggendo una nota esplicativa riportata in un angolo del foglio, a caratteri particolarmente ridotti rispetto al titolo, e le condizioni generali di contratto, contenute in un foglio diverso rispetto a quello illustrativo, si comprende il reale contenuto dell'offerta e l'effettiva natura del pagamento richiesto, ovvero che si tratti non del versamento obbligatorio alla CCIAA per l'iscrizione nel Registro delle Imprese ma dell'iscrizione in un elenco di ditte tenuto dalla Elime per finalità esclusivamente commerciali.

23. L'ingannevolezza dei messaggi contestati, inoltre, attiene anche all'identità dell'effettivo destinatario del pagamento. Il bollettino, infatti, presenta elementi confusori quali il riferimento, nella causale, ad un numero di iscrizione e alla Partita Iva, che sono riprodotti con le modalità grafiche e la terminologia utilizzate nei bollettini inviati in passato dalla Camera di Commercio, e l'intestazione alla ditta Elime (effettiva destinataria del pagamento), riprodotta a carattere ridotto e collocata in posizione poco evidente rispetto al contesto. Tali elementi non sono idonei ad identificare in maniera chiara l'effettivo operatore perché ingenerano confusione nel destinatario del messaggio, inducendolo a ritenere che la richiesta di pagamento attenga ad un versamento dovuto alla CCIAA mentre, in realtà, la stessa, puramente facoltativa, proviene dalla Elime per scopi meramente pubblicitari.

24. Nessun rilievo assume la circostanza rappresentata dal professionista nelle proprie memorie difensive relativa alla presunta cessazione dell'attività di impresa individuale dopo la diffusione dei messaggi, in ogni caso smentita dagli accertamenti istruttori, in quanto la stessa non assume alcuna rilevanza ai fini della valutazione di ingannevolezza dei messaggi in esame, né vale a sanare l'ingannevolezza dei messaggi già diffusi.

25. Presentando, pertanto, elementi idonei a trarre in inganno in ordine alle caratteristiche e alla natura del servizio offerto nonché all'identità dell'operatore commerciale, i messaggi in esame devono ritenersi in contrasto con gli articoli 1, comma 2, e 3, comma 1, lettere a) e c), del Decreto.

## **V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

26. Ai sensi dell'art. 8, comma 9, del Decreto, con il provvedimento che vieta la diffusione della pubblicità, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 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'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 8, comma 13, del Decreto: 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 dell'ampiezza della diffusione del messaggio, in quanto è avvenuta tramite posta e ha raggiunto un numero elevato di destinatari.

29. Per quanto riguarda poi la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pubblicità è stata diffusa da ottobre 2008 a agosto 2009.

30. Per le considerazioni sopra esposte, tenuto conto della gravità e durata della violazione, l'importo della sanzione pecuniaria applicabile a Elime è pari a 12.000 € (dodicimila euro).

31. Tuttavia, considerata la perdita di bilancio realizzata nel 2008 si ritiene congruo irrogare una sanzione pecuniaria di 7.000 € (settemila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che il messaggio pubblicitario in esame risulta ingannevole in quanto presenta elementi idonei ad indurre in errore il destinatario in ordine alle caratteristiche e alla natura del servizio nonché all'identità dell'operatore pubblicitario;

#### DELIBERA

a) che il messaggio pubblicitario descritto al punto II del presente provvedimento, diffuso dalla sig.ra Giuliana Columbano, titolare della ditta Elime, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, pubblicità ingannevole ai sensi degli artt. 1, comma 2, e 3, comma 1, lettere a) e c), del Decreto, e ne vieta l'ulteriore diffusione;

b) che alla sig.ra Giuliana Columbano, titolare della ditta Elime, sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 7.000 € (settemila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio della riscossione oppure mediante delega alla banca o alle Poste Italiane, presentando il modello allegato al presente provvedimento, così come previsto dal Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 237.

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'art. 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 di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Ai sensi dell'art. 8, comma 12, del Decreto, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento verrà 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'art. 8, comma 13, del Decreto, entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 8, comma 2, 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

*Luigi Fiorentino*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*

---