



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXIII - n. 53

**Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
30 dicembre 2013**

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS9158 - DAD-INSERZIONE A PAGAMENTO

*Provvedimento n. 24704*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 10 dicembre 2013;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS9158 del 27 settembre 2013, volto a verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 24, 25, comma 1, lettere *d*) ed *e*), nonché 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, poste in essere da DAD Deutscher Adressdienst GmbH e Cross Border Recovery s.r.o.;

VISTA la memoria presentata da Cross Border Recovery s.r.o. in data 9 dicembre 2013;

CONSIDERATO che DAD Deutscher Adressdienst GmbH non ha depositato alcuna memoria difensiva;

CONSIDERATO quanto segue:

### I. FATTO

1. Sulla base delle segnalazioni di numerose microimprese, in data 27 settembre 2013 è stato avviato il procedimento istruttorio PS9158, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, nei confronti di DAD Deutscher Adressdienst GmbH (di seguito, anche DAD) e Cross Border Recovery s.r.o. (di seguito, anche CBR) che, nella loro qualità di professionisti ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, avrebbero posto in essere una pratica commerciale scorretta nei confronti delle microimprese.

2. In particolare la pratica commerciale contestata alla società DAD, consiste:

*a*) nell'iscrizione inconsapevole dei dati aziendali delle microimprese in un database presente esclusivamente on line sul sito internet [www.registro-italiano-in-internet.it](http://www.registro-italiano-in-internet.it), al fine di promuovere la sottoscrizione di un abbonamento pluriennale ad un servizio di annunci pubblicitari a pagamento;

*b*) nell'invio, a mezzo posta cartacea, alle microimprese eteronomamente per-iscritte, di una comunicazione dai toni intimidatori apparentemente volta a far verificare e correggere i dati inseriti nel database telematico, ma sostanzialmente diretta a far sottoscrivere indebitamente un abbonamento triennale non richiesto;

c) nell'ostacolare di fatto l'esercizio del diritto di recesso, attendendo il consolidarsi del vincolo contrattuale prima di rendere edotto il destinatario dell'esistenza di un contratto mediante l'invio della fattura di pagamento della rata corrispondente alla prima annualità dell'abbonamento;

d) nel procedere all'invio di ripetuti solleciti di pagamento, nel caso in cui la fattura non venga saldata con la prima richiesta, congiuntamente alla minaccia di adire le competenti autorità giudiziarie per il recupero del credito vantato, più interessi legali e spese.

3. La pratica commerciale contestata alla società di recupero crediti internazionali CBR, invece, consiste, da un lato, nel procedere alla formulazione, per conto di DAD, di proposte transattive nei confronti delle microimprese che hanno inconsapevolmente sottoscritto l'abbonamento e non hanno provveduto al pagamento delle relative fatture e, dall'altro, nel caso in cui la proposta di risoluzione stragiudiziale della controversia creditoria non sia stata accolta dalle microimprese, all'invio di solleciti di pagamento accompagnati dalla minaccia di riscossione coatta delle somme richieste dinanzi alle competenti autorità giudiziarie.

4. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, le Parti sono state invitate, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 15 giorni dal suo ricevimento, al fine della valutazione dei presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

5. In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione sono: la preregistrazione inconsapevole ed unilaterale dei dati aziendali delle microimprese in un database telematico, con lo scopo di sollecitare, mediante l'invio di lettere dal contenuto intimidatorio, la sottoscrizione di un abbonamento triennale ad un servizio non richiesto di annunci a pubblicitari a pagamento; l'ostacolare il diritto di recesso delle microimprese in ordine alla permanenza nel predetto vincolo contrattuale per l'intera durata dello stesso; l'invio di ripetuti solleciti di pagamento, accompagnati in alcuni casi dalla minaccia di intraprendere azioni giudiziarie per il recupero coattivo delle quote annuali dell'abbonamento, nonché la formulazione di proposte transattive volte alla risoluzione stragiudiziale della controversia creditoria.

## II. MEMORIE DELLE PARTI

6. A seguito della comunicazione di avvio del procedimento del 29 settembre 2013, con riferimento al procedimento cautelare, la sola CBR ha presentato la propria memoria difensiva in data 9 dicembre 2013.

7. DAD e CBR, in particolare, in data 4 e 10 ottobre rispettivamente, hanno fatto pervenire delle generiche richieste di proroga del termine di 20 giorni concesso con la comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, per il deposito di memorie e documenti utili ai fini della valutazione dei presupposti per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica commerciale.

8. In considerazione dell'estrema genericità di tali richieste, tuttavia, è stato richiesto ai professionisti di integrarne la motivazione, dato che la stessa si fondava esclusivamente sulla circostanza che entrambi hanno sede all'estero e che l'Autorità aveva già tenuto conto di tale esigenza concedendo *motu proprio* l'anzidetto termine di 20 giorni. Mentre DAD non ha provveduto ad integrare la motivazione della propria istanza, CBR, invece, alla scadenza del termine originariamente concesso dall'Autorità, ha fatto pervenire una comunicazione irricevibile, in quanto redatta in lingua ceca. Di tale comunicazione si è comunque tenuto conto per salvaguardare il contraddittorio procedimentale, inviando al professionista una copia di cortesia in lingua inglese della comunicazione di avvio del procedimento principale e di quello cautelare e della richiesta di informazioni, e concedendo a CBR una ulteriore dilazione di 10 giorni, affinché

fosse consentito al professionista di produrre l'anzidetta comunicazione nella lingua del procedimento e comunque di depositare memorie e documenti.

9. CBR, in data 9 dicembre 2013, ha pervenire una memoria (in lingua inglese) con cui ha rappresentato di essere una società di recupero crediti che non agisce solo per conto di DAD. Per CBR l'invio di solleciti di pagamento, la formulazione di proposte transattive stragiudiziali, nonché l'informativa che viene resa ai soggetti contattati circa la possibilità che l'asserito creditore possa agire in giudizio contro di loro, costituirebbero procedure standardizzate, necessarie per lo svolgimento di questo tipo di attività economica. CBR, inoltre, ha anche fatto presente che compete esclusivamente all'Autorità Giudiziaria stabilire la validità di un contratto e che il diritto comunitario non distingue tra piccole e grandi imprese, tutelando esclusivamente i consumatori.

### III. VALUTAZIONI

10. Sulla base degli elementi sopra indicati, si ritiene che, allo stato, sussistano i presupposti perché l'Autorità disponga, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, la sospensione provvisoria della pratica commerciale sopra descritta.

11. In particolare, sotto il profilo del *fumus boni iuris* gli elementi agli atti del procedimento inducono a ritenere *prima facie* sussistente la scorrettezza della pratica commerciale descritta in violazione degli articoli 20, 24, 25, comma 1, lettere *d)* ed *e)*, nonché 26, comma 1, lettera *f)*, del Codice del Consumo.

12. Quanto al *periculum in mora*, dall'esame degli atti del procedimento allo stato disponibili, sussistono gli elementi per l'adozione della misura cautelare, in quanto i professionisti continuano a realizzare nella sua interezza la pratica commerciale contestata.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolare urgenza al fine di impedire che la pratica commerciale sopra descritta continui ad essere posta in essere nelle more del procedimento di merito;

RITENUTO, inoltre, che al fine di soddisfare le esigenze cautelari si rende necessario disporre la pubblicazione di un estratto del presente provvedimento a cura e spese del professionista, sul sito internet [www.registro-italiano-in-internet.it](http://www.registro-italiano-in-internet.it);

### DISPONE

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che:

a) la società DAD Deutscher Adressdienst GmbH sospenda la pratica commerciale contestata e sospenda ogni attività diretta all'invio, diretto o tramite la società Cross Border Recovery s.r.o. di (i) comunicazioni alle microimprese volte a far sottoscrivere inconsapevolmente un abbonamento triennale non richiesto e (ii) di solleciti di pagamento a microimprese italiane anche con la minaccia di adire le competenti autorità giudiziarie;

b) la società Cross Border Recovery s.r.o. sospenda l'invio di proposte transattive per conto di DAD, nonché di solleciti di pagamento e di minacce di esecuzione coattiva dei crediti vantati dal suo mandante;

c) la società DAD Deutscher Adressdienst GmbH pubblichi un estratto del presente provvedimento, a sua cura e spese, sul sito internet *www.registro-italiano-in-internet.it*, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo dell'estratto della delibera è quello riportato in allegato al presente provvedimento;
- 2) l'estratto dovrà essere pubblicato entro quindici giorni dall'avvenuta comunicazioni del presente provvedimento nel corpo centrale della *homepage* del sito internet *www.registro-italiano-in-internet.it* fino alla conclusione del procedimento in corso;
- 3) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto dell'estratto allegato e le modalità di diffusione non dovranno essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina di pubblicazione, così come nelle restanti pagine del sito, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto dell'estratto o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato;
- 4) che la pubblicazione dell'estratto della delibera sulla *homepage* della versione italiana del sito internet *www.registro-italiano-in-internet.it* dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una relazione che illustri dettagliatamente le modalità con cui l'estratto della delibera è stato pubblicato.

d) le società DAD Deutscher Adressdienst GmbH e Cross Border Recovery s.r.o. comunichino all'Autorità, per quanto riguarda il disposto di cui alle lettere *a)*, *b)* e *c)*, l'avvenuta esecuzione del presente provvedimento di sospensione e le relative modalità entro venti giorni dal ricevimento del presente provvedimento, inviando una relazione dettagliata nella quale vengano illustrate le misure adottate.

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'art. 23, comma 12-*quinqüiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

Il presente provvedimento verrà comunicato 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. 135, comma 1, lettera *b)*, del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 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 comunicazione del provvedimento stesso.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del Regolamento, la presente decisione di sospensione deve essere immediatamente eseguita a cura del professionista e che il ricorso avverso il provvedimento di sospensione dell'Autorità non sospende l'esecuzione dello stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

**PS9158 - DAD-INSERZIONE A PAGAMENTO**

*Allegato al provvedimento n. 24704*

**L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO**

NELLA SUA ADUNANZA del 10 dicembre 2013; *[omissis]*

**1.** Sulla base delle segnalazioni di numerose microimprese, in data 27 settembre 2013 è stato avviato il procedimento istruttorio PS9158, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, nei confronti di DAD Deutscher Adressdienst GmbH (di seguito, anche DAD) e Cross Border Recovery s.r.o. (di seguito, anche CBR) che, nella loro qualità di professionisti ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, avrebbero posto in essere una pratica commerciale scorretta nei confronti delle microimprese.

**2.** In particolare la pratica commerciale contestata alla società DAD, consiste:

*a)* nell'iscrizione inconsapevole dei dati aziendali delle microimprese in un database presente esclusivamente on line sul sito internet *www.registro-italiano-in-internet.it*, al fine di promuovere la sottoscrizione di un abbonamento pluriennale ad un servizio di annunci pubblicitari a pagamento;

*b)* nell'invio, a mezzo posta cartacea, alle microimprese eteronomamente per-iscritte, di una comunicazione dai toni intimidatori apparentemente volta a far verificare e correggere i dati inseriti nel database telematico, ma sostanzialmente diretta a far sottoscrivere indebitamente un abbonamento triennale non richiesto;

*c)* nell'ostacolare di fatto l'esercizio del diritto di recesso, attendendo il consolidarsi del vincolo contrattuale prima di rendere edotto il destinatario dell'esistenza di un contratto mediante l'invio della fattura di pagamento della rata corrispondente alla prima annualità dell'abbonamento;

*d)* nel procedere all'invio di ripetuti solleciti di pagamento, nel caso in cui la fattura non venga saldata con la prima richiesta, congiuntamente alla minaccia di adire le competenti autorità giudiziarie per il recupero del credito vantato, più interessi legali e spese.

**3.** La pratica commerciale contestata alla società di recupero crediti internazionali CBR, invece, consiste, da un lato, nel procedere alla formulazione, per conto di DAD, di proposte transattive nei confronti delle microimprese che hanno inconsapevolmente sottoscritto l'abbonamento e non hanno provveduto al pagamento delle relative fatture e, dall'altro, nel caso in cui la proposta di risoluzione stragiudiziale della controversia creditoria non sia stata accolta dalle microimprese, all'invio di solleciti di pagamento accompagnati dalla minaccia di riscossione coatta delle somme richieste dinanzi alle competenti autorità giudiziarie. *[omissis]*

**10.** Sulla base degli elementi sopra indicati, si ritiene che, allo stato, sussistano i presupposti perché l'Autorità disponga, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo, la sospensione provvisoria della pratica commerciale sopra descritta. *[omissis]*

**DISPONE**

ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento, che:

*a)* la società DAD Deutscher Adressdienst GmbH sospenda la pratica commerciale contestata e sospenda ogni attività diretta all'invio, diretto o tramite la società Cross Border Recovery s.r.o., (i) di comunicazioni alle microimprese volte a far sottoscrivere inconsapevolmente un abbonamento

---

triennale non richiesto e (ii) di solleciti di pagamento a microimprese italiane anche con la minaccia di adire le competenti autorità giudiziarie;

b) la società Cross Border Recovery s.r.o. sospenda l'invio di proposte transattive per conto di DAD, nonché di solleciti di pagamento e di minacce di esecuzione coattiva dei crediti vantati dal suo mandante; *[omissis]*

c) la società DAD Deutscher Adressdienst GmbH pubblichi un estratto del presente provvedimento, a sua cura e spese, sul sito internet *www.registro-italiano-in-internet.it*, *[omissis]*;

**(Estratto del provvedimento** adottato in data 10.12.2013, il cui testo integrale è **pubblicato sul sito** dell'Autorità **[www.agcm.it](http://www.agcm.it)**)