



AUTORITÀ GARANTE  
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

# Bollettino

Settimanale

Anno XXIV - n. 20

Publicato sul sito [www.agcm.it](http://www.agcm.it)  
19 maggio 2014

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS9146 - KUADRA-BANCHE DATI ON LINE

Provvedimento n. 24883

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 aprile 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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 l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n. 21, in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/14;

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;

VISTO il proprio provvedimento del 12 febbraio 2014 con il quale è stata deliberata l'adozione della misura cautelare, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LA PARTE

1. Kuadra S.r.l. (di seguito, anche Kuadra) in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. La società gestisce un portale multimediale denominato “*Vetrina Commerciale*”, accessibile tramite il sito internet [www.vetrinacommerciale.it](http://www.vetrinacommerciale.it), all'interno del quale è inserito un *database* contenente gli *account, sub specie* di spazi pubblicitari a pagamento, di numerose microimprese italiane di recente costituzione. Dai dati contabili relativi all'esercizio commerciale 2013, prodotti dal professionista nel corso del procedimento, emerge che i ricavi del medesimo ammontano a 721.126,96 euro, con una perdita di esercizio pari a 6.235,44 euro.

### II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Con richieste di intervento pervenute a partire dall'11 aprile 2013 decine di microimprese, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo, hanno segnalato di aver, anche più volte<sup>1</sup>, ricevuto da parte di Kuadra, in seguito alla loro iscrizione nel registro delle imprese, un bollettino postale precompilato per eseguire un pagamento di importo pari a 309,87 euro. L'invio di tale bollettino avviene a seguito dell'iscrizione o annotazione delle microimprese nel registro delle imprese che, pertanto, sanno di dover assolvere a obblighi camerali, di natura anche pecuniaria, in favore della competente Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (di seguito, anche CCIAA). Il pagamento della suddetta somma non è, tuttavia, in alcun modo collegato al versamento del diritto camerale annuale ed ha il solo scopo di promuovere l'acquisto

---

<sup>1</sup> Cfr. doc. n. 14.

di uno spazio pubblicitario sul portale multimediale “*Vetrina Commerciale*”, dove l’account della microimpresa viene inserito all’interno della banca dati telematica presente nella sezione “*Iscritti*” del sito internet *www.vetrinacommerciale.it* del professionista. Il fatto che Kuadra presenti, mediante la configurazione grafica e le informazioni contenute sull’anzidetto bollettino postale, come obbligatorio il versamento da eseguire in suo favore e ponga altresì in risalto il fatto che lo stesso sia dovuto dalle ditte iscritte alle CCIAA, rende la relativa comunicazione commerciale idonea a condizionare indebitamente il processo decisionale dei destinatari, costringendoli a sottoscrivere un abbonamento oneroso di durata annuale, non richiesto e che non avrebbero altrimenti acquistato. Le modalità utilizzate da Kuadra per la promozione della propria proposta commerciale, inoltre, sono tali da ostacolare l’esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso, in quanto di fatto impediscono alle microimprese di avvalersi di tale diritto.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L’iter del procedimento*

3. In relazione alle condotte sopra descritte, oggetto di decine di segnalazioni, in data 23 dicembre 2013 è stato comunicato alla Parte l’avvio del procedimento istruttorio n. PS9146<sup>2</sup> per possibile violazione degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera d), nonché 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

4. In sede di avvio del procedimento è stata ipotizzata l’aggressività delle condotte commerciali realizzate da Kuadra, con particolare riguardo all’invio, non richiesto da parte delle microimprese italiane di recente iscrizione o annotazione presso il registro delle imprese, di un bollettino postale precompilato contenente, tra l’altro, i dati aziendali del destinatario e l’indicazione di un importo pari a 309,87 euro da pagare. La configurazione grafica con la quale l’offerta commerciale viene presentata è idonea a condizionare fortemente le destinatarie, le quali sono a conoscenza del fatto che l’iscrizione nel registro delle imprese comporta l’assolvimento periodico di oneri pecuniari e, per tale ragione, sono indotte a provvedere in tempi celeri al pagamento dell’importo indicato nel bollettino inviato da Kuadra. Tale meccanismo risulterebbe, invero, idoneo a coartare la volontà delle microimprese, spingendole a pagare nel timore di violare precisi obblighi legali connessi alla necessaria inclusione dei loro dati aziendali in un pubblico registro.

5. Al professionista, contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, è stata anche inviata una richiesta di informazioni ai sensi dell’art. 12, comma 1, del Regolamento.

6. In sede di avvio del procedimento, inoltre, è stata disposta l’apertura di un sub-procedimento cautelare ai sensi del combinato disposto dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell’art. 8 del Regolamento.

7. Kuadra ha presentato, in data 30 gennaio 2014, una memoria difensiva<sup>3</sup> ai sensi degli artt. 8, comma 2 e 6, comma 3, del Regolamento, rispondendo contestualmente alla richiesta di informazioni formulata dall’Autorità con la comunicazione di avvio del procedimento del 23 dicembre 2013.

8. In data 27 febbraio 2014 è stato comunicato al professionista il provvedimento di sospensione temporanea della pratica commerciale<sup>4</sup>, assunto dall’Autorità nella sua adunanza del 12 febbraio 2014 ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell’art. 8 del Regolamento.

---

<sup>2</sup> Cfr. doc. n. 36.

<sup>3</sup> Cfr. doc. n. 40.

<sup>4</sup> Cfr. doc. n. 75.

9. In data 6 marzo 2014 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria fissata per il 25 marzo 2014<sup>5</sup>.

10. Il professionista, in data 24 marzo 2014, ha fatto pervenire una comunicazione<sup>6</sup> con la quale ha reso noto di aver pubblicato sulla *homepage* del proprio sito *internet* [www.vetrinacommerciale.it](http://www.vetrinacommerciale.it) l'estratto del provvedimento di sospensione provvisoria della pratica commerciale, come disposto dalla lettera b) della delibera assunta dall'Autorità in data 12 febbraio 2014. Dai rilievi d'ufficio svolti in data 24 marzo 2014 sull'anzidetto sito *internet* del professionista sono stati riscontrati la congruenza delle dichiarazioni rese in merito alla pubblicazione dell'estratto del predetto provvedimento, nonché il rispetto delle modalità di inserimento indicate nel dispositivo della delibera cautelare del 12 febbraio 2014.

11. In data 27 marzo 2014 è pervenuta la memoria conclusiva del professionista<sup>7</sup>.

## 2) *Le evidenze acquisite*

### i) **La presenza delle microimprese tra i destinatari della pratica commerciale**

12. Per quel che concerne la natura dei destinatari della pratica commerciale in esame va innanzitutto chiarito che Kuadra in ragione del tipo e delle modalità con le quali applica il proprio modello di *business*, realizza indistintamente la pratica commerciale descritta al punto II nei confronti di imprese di grandi, medie, piccole e di micro dimensioni. Kuadra, in sede di risposta alla richiesta di informazioni formulata con l'avvio del procedimento<sup>8</sup>, ha chiarito di procedere, per l'invio della propria comunicazione commerciale, alla raccolta dei nominativi delle persone giuridiche di recente iscrizione nel registro delle imprese facendo ricorso ai servizi resi dalla società Infocamere S.c.p.A. (di seguito, anche "Infocamere") e distribuiti dai cd. "*Distributori Ufficiali di Infocamere*" con cui è addivenuta alla stipula di specifici contratti per avere accesso e consultare i dati aziendali presenti nelle banche dati delle CCIAA. Il professionista ha altresì dichiarato di aver proceduto alla raccolta dei suddetti dati aziendali in maniera indipendente dalla forma giuridica e dalle dimensioni delle imprese neoiscritte nel pubblico registro tenuto dalle CCIAA<sup>9</sup>.

13. Il professionista ha inoltre prodotto l'elenco<sup>10</sup> delle 2.899 imprese che nel corso dell'anno 2013 hanno eseguito il versamento di 309,87 euro dopo aver ricevuto il predetto bollettino postale, acquistando in tal modo uno *slot* pubblicitario telematico sulla banca dati esclusivamente presente sul sito *internet* [www.vetrinacommerciale.it](http://www.vetrinacommerciale.it). Tra queste imprese, destinatarie della pratica commerciale contestata, vi sono anche delle microimprese, come definite dall'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo, in quanto i documenti acquisiti agli atti del fascicolo istruttorio<sup>11</sup> evidenziano tra i segnalanti la presenza di imprese di dimensioni molto ridotte, anche a gestione familiare.

---

<sup>5</sup> Cfr. doc. n. 79.

<sup>6</sup> Cfr. doc. n. 81.

<sup>7</sup> Cfr. doc. n. 89.

<sup>8</sup> Cfr. doc. n. 40.

<sup>9</sup> *Ut supra*.

<sup>10</sup> Cfr. doc. n. 40, All. n. 1.

<sup>11</sup> Cfr. docc. nn. 82,83,84,87.

**ii) Modalità di presentazione della comunicazione commerciale alle microimprese**

**14.** Kuadra ha espressamente dichiarato di aver veicolato la propria proposta commerciale alle microimprese di nuova costituzione<sup>12</sup>, facendo leva sulla circostanza che si tratta di persone giuridiche che hanno di recente assolto all'obbligo di iscrizione nel registro delle imprese tenuto presso le CCIAA (cfr. punto 11, *supra*).

**15.** Il professionista, successivamente alla raccolta dei nominativi delle microimprese neocostituite, procede ad inviare loro, mediante posta cartacea, una lettera contenente anche un bollettino postale precompilato con i dati aziendali del destinatario<sup>13</sup>.

**16.** In particolare, sul margine sinistro della parte superiore di tale lettera è apposta, con notevole evidenza grafica, la seguente dicitura "*Iscrizione al portale multiservizi riservato alle ditte iscritte a Camera di Commercio, Industria, Agricoltura ed Artigianato (C.C.I.A.A.)*". Al centro, invece, sempre ricorrendo a caratteri di testo di particolare evidenza grafica viene riportato "*Quota Iscrizione Spese Inserimento*".

**17.** Il concreto contenuto dell'offerta promozionale del professionista viene riportato con ridotta evidenza grafica. Più precisamente, nella parte sinistra della lettera, con caratteri di minori dimensioni, vengono riportate delle informazioni inerenti, "*L'iscrizione è obbligatoria per le ditte iscritte a: Camera di Commercio, Industria, Agricoltura e Artigianato, qualora si desidera usufruire dei servizi offerti, totalmente detraibili a fini IVA. L'accettazione della nostra proposta e l'utilizzo del nostro portale multiservizi ha finalità esclusivamente commerciale e non surroga, né in alcun modo sostituisce gli adempimenti imposti dallo Stato Italiano e/o dalla Pubblica Amministrazione in tema di iscrizione al Registro delle Imprese (C.C.I.A.A. e quant'altro) ed in tema di esazione di diritti dovuti per legge*" (sottolineatura aggiunta). Più in basso, infine, il professionista, facendo sempre ricorso ad una scarsa enfasi grafica, fornisce le seguenti ulteriori informazioni "*Vi preghiamo di controllare la dicitura esatta dei dati a lato e di comunicare eventuali errori e/o cambiamenti per la corretta iscrizione sul portale multiservizi. Il portale multiservizi è gestito da Kuadra S.r.l., CP4 82019. Le modalità di iscrizione ed ogni questione relativa all'accettazione della nostra proposta sarà regolata dalle condizioni generali di contratto riportate nella parte retrostante*".

**18.** Nella parte retrostante della lettera sono contenute, con evidenza grafica ancor più ridotta rispetto alle informazioni presentate nella parte frontale, le condizioni generali tra le quali il recesso, la decorrenza e la durata del contratto (cfr. sez. II. *iv*) *infra*).

**19.** Il bollettino postale precompilato<sup>14</sup> riporta il numero di conto corrente del beneficiario del versamento, cioè quello del professionista, l'importo da pagare (309,87 euro), la data di scadenza entro la quale dovrà essere eseguito il versamento, la causale ("*Iscrizione n. rif.:*" seguito dal numero dell'iscrizione) e i dati della microimpresa che esegue il versamento, comprensivi anche del codice fiscale o della partita IVA.

**iii) Il servizio di annunci pubblicitari a pagamento**

**20.** Per quel che concerne il servizio di annunci pubblicitari a pagamento, dai rilievi di ufficio svolti sul sito *internet* del professionista in data 24 marzo 2014<sup>15</sup>, nonché dai documenti prodotti dallo stesso professionista nel corso del procedimento<sup>16</sup>, è emerso che Kuadra presenta, sulla

<sup>12</sup> Cfr. doc. n. 40.

<sup>13</sup> Cfr., in particolare, docc. nn. 5, all. n. 1, 8, 12, 14, 15 e 38, all. n. 1.

<sup>14</sup> Cfr., in particolare, doc. n. 12.

<sup>15</sup> Cfr. doc. n. 85.

<sup>16</sup> Cfr. doc. n. 40, all. n. 1.

homepage del sito internet *www.vetrinacommerciale.it*, i propri servizi nel modo seguente “*Il portale multimediale Vetrina Commerciale mette a disposizione dell'utente finale un avanzato sistema di pubblicità online. Offre infatti agli utenti iscritti una pagina Vetrina dove è possibile aggiungere diversi annunci ed informazioni in modo gratuito, senza aver bisogno di capacità informatiche e grafiche, infatti la pagina viene creata dal nostro staff dietro indicazioni dell'iscritto. Vetrina Commerciale permette alle aziende di acquisire visibilità anche mediante spazi pubblicitari inseriti all'interno del sito, è un'operazione importantissima, perché permette a tutti, quindi anche ai meno appassionati del web, di essere da subito presenti sulla rete e quindi visibili da potenziali clienti e fornitori, condizione indispensabile per un immediato successo*” (sottolineatura aggiunta).

**21.** In primo luogo si osserva che dall'esame del sito internet *www.vetrinacommerciale.it* risulta che le imprese iscritte alla banca dati del professionista previo pagamento della somma indicata nel predetto bollettino postale precompilato, possono anche pubblicare, in un'apposita sezione denominata “*Annunci*”, delle vere e proprie inserzioni di vendita e/o acquisto di specifici beni o servizi. Gli annunci, inoltre, possono anche essere pubblicati da soggetti non iscritti alla banca dati, previa registrazione al predetto sito internet. In ogni caso si evidenzia che la sezione “*Annunci*”, alla data di svolgimento dei rilievi officiosi, non presentava, per nessuna delle categorie merceologiche in cui la stessa è suddivisa, alcun tipo di annuncio<sup>17</sup>, sicché la stessa si presenta come un contenitore vuoto.

**22.** In secondo luogo si pone in rilievo che le imprese che hanno eseguito il versamento di 309,87 euro in favore di Kuadra, tra cui come detto figurano anche numerose microimprese, assumono la qualità di iscritti e vengono, per tale motivo, inserite nella banca dati *online* presente nella sezione del predetto sito internet denominata “*Iscritti*”. La collocazione sistematica all'interno di tale *database*, in particolare, avviene sulla scorta del criterio della collocazione geografica dell'impresa. Il portale consente infatti la ricerca delle imprese, nella pagina principale della sezione “*Iscritti*”, in base a tale criterio, indicando quanto segue: “*Iscritti al portale suddivisi in regioni. Clicca sulla regione di tuo interesse*”.

**23.** È stato inoltre rilevato che allo stato gli *account* che risultano effettivamente personalizzati dalle microimprese, con l'inserimento dei propri dati aziendali e/o l'inclusione di un messaggio pubblicitario, sono soltanto 7<sup>18</sup> su un totale di 2899 versamenti ricevuti dal professionista. La stragrande maggioranza degli *account*<sup>19</sup>, invece, risulta del tutto vuota. All'interno di tali *account*, infine, dopo il *banner* a scorrimento che chiarisce che il professionista ha “*assolto all'iscrizione*”, viene riportata la seguente avvertenza “*Contatti il servizio clienti per poter personalizzare a suo gradimento questa pagina, ricevendo tutta l'assistenza necessaria. Basta comunicare il proprio codice iscrizione. Teniamo a sottolineare, l'importanza di comunicare tempestivamente i Vostri dati in modo da essere subito presenti sul web, essendo quindi visibili da potenziali clienti nonostante la ditta sia giovane, condizione indispensabile per un immediato successo, il tutto senza alcun costo aggiuntivo\* \*E' GRATUITO L'INSERIMENTO E LE SUCCESSIVE MODIFICHE PER TUTTO IL PRIMO MESE. FINO A 3 MODIFICHE AL MESE PER I SUCCESSIVI MESI*”.

---

<sup>17</sup> Cfr. doc. n. 85.

<sup>18</sup> Gli *account* personalizzati, in particolare, sono così distribuiti tra le diverse Regioni: 1 in Piemonte, 2 in Lombardia, 1 in Friuli Venezia Giulia, 1 in Veneto, 1 in Toscana e 1 in Campania.

<sup>19</sup> Si fa riferimento agli *account* contenuti in 15 delle 20 Regioni di cui si compone il *database*, in quanto per 5 di esse, nel momento in cui sono stati svolti i rilievi d'ufficio (24 marzo 2014) risultava ancora in corso il processo di elaborazione delle iscrizioni (Molise, Puglia, Basilicata, Calabria e Sicilia).

**iv) Le modalità di esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso**

24. Nel corso dell'istruttoria il professionista ha prodotto un elenco<sup>20</sup> recante le denominazioni sociali di 158 imprese, contattate nel corso del 2013, che hanno comunicato la volontà di esercitare il diritto di recesso. Kuadra, tuttavia, non ha specificato se tali richieste di recesso sono state accordate, in che misura, né quali siano state le ragioni di eventuali dinieghi.

25. Per quel che concerne, invece, le concrete modalità di esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso dal professionista, da quanto si evince dall'art. 5 delle "Condizioni Generali di Contratto" apposte nella parte retrostante della comunicazione commerciale, tale diritto può essere esercitato "nei modi e termini previsti dalla normativa dei contratti contemplata dal C.C. vigente". Riguardo alle modalità di esercizio di tale diritto, quindi, troverebbe applicazione, nel caso di specie, il disposto di cui all'art. 64 del Codice del Consumo. Per quanto riguarda il calcolo del decorso del termine ordinario per esercitare il diritto di recesso, che l'anzidetta disposizione normativa fissa in dieci giorni, nel caso della pratica commerciale di cui si tratta bisogna considerare il momento dell'attivazione del servizio che, secondo quanto stabilito dall'art. 6 delle "Condizioni Generali di Contratto", avverrebbe entro e non oltre venti giorni dal versamento in favore di Kuadra e/o dall'avvenuta conoscenza dello stesso, sicché è plausibile ritenere che il servizio possa essere attivato quasi immediatamente dopo l'esecuzione del pagamento della somma indicata nel bollettino postale.

**3) Le argomentazioni difensive del professionista**

26. La Parte, in data 30 gennaio 2014, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva<sup>21</sup>. Kuadra, in particolare, ha contestato le censure mosse dall'Autorità nei confronti della propria pratica commerciale, asserendo che la stessa sarebbe legittima in virtù della chiarezza ed intellegibilità delle condizioni di abbonamento, con speciale riferimento alle affermazioni inerenti all'obbligatorietà dell'iscrizione al portale multiservizi.

27. Il professionista con l'anzidetta memoria ha anche asserito, che la pratica commerciale contestata non configurerebbe né il reato di truffa ai sensi dell'art. 640 c.p., né integrerebbe gli estremi di una pubblicità ingannevole<sup>22</sup>.

28. Kuadra ha presentato tardivamente la propria memoria conclusiva, in quanto pervenuta in data 27 marzo 2014, successivamente alla chiusura della fase istruttoria. Con tale memoria, in particolare, il professionista ha contestato la sussistenza dei presupposti del provvedimento cautelare adottato dall'Autorità nella sua adunanza del 12 febbraio 2014. Per quanto concerne il *periculum in mora*, infatti, il professionista ha reso noto all'Autorità di aver sospeso la propria attività commerciale a partire dal 21 gennaio 2014.

29. Kuadra, inoltre, asserisce che l'Autorità non avrebbe provato la sussistenza dell'indebito condizionamento del processo decisionale delle microimprese, nonché l'applicabilità della disciplina in materia di pubblicità ingannevole, dal momento che né in sede di avvio, né in sede di adozione del provvedimento di sospensione provvisoria della pratica, l'Autorità abbia mai mosso alcuna censura sulla base di tale disciplina.

---

<sup>20</sup> Cfr. doc. n. 40, all. n. 1.

<sup>21</sup> Cfr. doc. n. 40.

<sup>22</sup> A tale ultimo riguardo si rileva che il professionista ha erroneamente fatto riferimento, per articolare le proprie difese, alla normativa che il Codice del Consumo dettava in materia di pubblicità ingannevole e comparativa illecita prima del recepimento della Direttiva 29/2005/CE per mezzo del decreto legislativo 2 agosto 2007, n. 146, mentre, come noto, siffatta disciplina risulta attualmente contenuta all'interno del decreto legislativo 2 agosto 2007, n. 145.

**30.** Il professionista, infine, chiarisce di aver ottemperato al disposto cautelare per ciò che concerne la pubblicazione dell'estratto di tale provvedimento sulla *homepage* del proprio sito *internet*.

#### IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**31.** Per quanto concerne i profili di merito, va innanzitutto posto in evidenza che la pratica commerciale contestata al professionista si articola in una serie di condotte che nel loro insieme sono idonee a determinare un indebito condizionamento delle scelte commerciali delle microimprese recentemente iscritte o annotate nel registro delle imprese. In particolare, viene in rilievo: *a)* l'invio, non richiesto, di una lettera e di un bollettino postale precompilato, con il fine di promuovere l'acquisto di uno spazio pubblicitario sul portale multimediale "*Vetrina Commerciale*", nel quale viene creato, successivamente al pagamento della somma di 309,87 euro, un *account* all'interno della banca dati telematica presente nella sezione "*Iscritti*" del sito *internet* [www.vetrinacommerciale.it](http://www.vetrinacommerciale.it), nel quale la microimpresa potrà riportare i propri dati aziendali o inserire un'inserzione pubblicitaria; *b)* la presentazione dell'offerta commerciale di Kuadra facendo leva sul fatto che le microimprese recentemente iscritte nel registro delle imprese sono tenute al versamento periodico di oneri camerali in favore della competente CCIAA; *c)* l'utilizzo di modalità di promozione della propria proposta commerciale tali da ostacolare l'esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso alle microimprese sottoscrittrici del servizio in abbonamento.

**32.** Risulta agli atti che nel corso dell'anno 2013 ben 2899 imprese, molte delle quali aventi carattere di microimpresa ai sensi dell'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo, hanno eseguito il versamento di 309,87 euro a titolo di quota annuale di abbonamento.

**33.** Tale pratica commerciale, per quanto illustrato in seguito, integra gli estremi di una violazione degli artt. 20, 24 e 25, comma 1, lettera *d*), del Codice del Consumo.

##### *i) Questioni preliminari*

**34.** In via preliminare va chiarito che la pratica commerciale in esame è idonea a pregiudicare il comportamento economico delle microimprese, in quanto dall'analisi dei documenti agli atti<sup>23</sup> e dal tipo di attività svolta dal professionista, risulta che tale pratica commerciale abbia coinvolto anche i soggetti che rivestono le caratteristiche normativamente stabilite dall'art. 18, comma 1, lettera *d-bis*), del Codice del Consumo, che definisce le microimprese come "*entità, società o associazioni, che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003*".

**35.** Le caratteristiche dell'attività di Kuadra, con specifico riferimento alla raccolta dei nominativi delle imprese neocostituite e di recente iscrizione nel registro delle imprese, ai fini dell'invio della proposta commerciale, sono tali da rendere la pratica in oggetto suscettibile di ledere anche gli interessi economici delle microimprese, in quanto i dati aziendali raccolti ineriscono a qualsiasi tipologia di impresa, a prescindere dalle sue dimensioni, dalla collocazione geografica e dal settore

---

<sup>23</sup> Cfr. docc. nn. 82,83,84,87.

di attività. A tal proposito, infatti, il professionista ha espressamente dichiarato che raccoglie tali dati “*senza alcuna distinzione delle categorie di appartenenza, né privilegiando alcun settore*”<sup>24</sup>.

**36.** In relazione alla contestazione della parte circa la sussistenza dei presupposti del provvedimento cautelare adottato dall’Autorità nella sua adunanza del 12 febbraio 2014, va precisato che solo in data 27 marzo il professionista ha reso noto di aver sospeso la propria attività commerciale a partire dal 21 gennaio 2014.

*ii) Le violazioni realizzate dal professionista*

**37.** Per quel che concerne i profili di merito, Kuadra impernia la propria pratica commerciale sul fatto che le imprese di nuova costituzione che hanno di recente assolto all’obbligo di iscrizione o annotazione nel registro delle imprese sono consapevoli del carattere obbligatorio che assumono gli obblighi camerali, anche di natura pecuniaria, che possono venire in rilievo ai fini della inclusione dei propri dati aziendali nel pubblico registro di cui si tratta.

**38.** Il professionista, come innanzi evidenziato, per realizzare il modello di *business* prescelto per l’esercizio della propria attività d’impresa, invia una comunicazione commerciale successivamente all’assolvimento da parte dei destinatari dell’obbligo di iscrizione o annotazione nel registro delle imprese. La natura commerciale della comunicazione non è palese. La sua ricezione non richiesta, nel particolare frangente temporale di cui si tratta, congiuntamente all’impostazione grafica con la quale la stessa è presentata, in cui a giocare un ruolo predominante sono le espressioni “*Iscrizione al portale multiservizi riservato alle ditte iscritte a Camera di Commercio, Industria, Agricoltura ed Artigianato (C.C.I.A.A.)*”, “*Quota Iscrizione Spese Inserimento*” e “*L’iscrizione è obbligatoria per le ditte iscritte a: Camera di Commercio, Industria, Agricoltura e Artigianato [...]*”, nonché la marginalizzazione dei dati informativi del reale offerente, cioè la Kuadra S.r.l., condiziona indebitamente il processo decisionale delle microimprese, comprimendone la libertà di scelta al punto da far sì che esse assumano una decisione commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

**39.** Il processo decisionale delle microimprese relativo alla scelta di acquistare o meno i servizi erogati dal professionista risulta, in particolare, inciso negativamente dalle pregiudizievoli conseguenze economiche che vengono implicitamente ricollegate all’eventuale mancato assolvimento di obblighi camerali previsti dalla legge, logicamente posti in relazione con la recente iscrizione nel registro delle imprese.

**40.** Il versamento della quota di 309,87 euro, infatti, assume per le microimprese carattere di adempimento obbligatorio, proprio in ragione della prospettazione costruita dal professionista nell’ambito della proposta commerciale di cui si tratta, sicché le stesse sono indebitamente portate ad evitare di porre in essere una condotta che potrebbe determinare la violazione di specifici obblighi giuridici, temendo in conseguenza di tale omissione di incorrere nelle sanzioni legalmente previste per tali inadempienze.

**41.** Pertanto, alla luce di quanto innanzi rilevato, l’espedito dell’invio della comunicazione commerciale a seguito della recente iscrizione nel registro delle imprese da parte di persone giuridiche di nuova costituzione, con le modalità e i termini concretamente adoperati dal professionista per promuovere l’offerta del proprio servizio in abbonamento, costituisce un elemento sufficiente per addivenire all’indebito condizionamento del processo decisionale delle microimprese, facendolo sfociare nell’acquisto di un servizio non richiesto.

**42.** Le microimprese raggiunte dalla pratica commerciale del professionista, pertanto, versano in una tale situazione di indebito condizionamento che sono portate a pagare immediatamente<sup>25</sup> la somma richiesta dal professionista ai fini della sottoscrizione dell’abbonamento offerto.

---

<sup>24</sup> Cfr. doc. n. 40.

**43.** Il carattere aggressivo della pratica, inoltre, è accresciuto dal fatto che il professionista assume anche una condotta idonea a neutralizzare l'esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso alle microimprese. In tal senso, infatti, propende la circostanza che Kuadra, facendo espresso rinvio<sup>26</sup> alla normativa generale in materia di diritto di recesso applicabile ai contratti a distanza, di cui agli artt. 64 e segg. del Codice del Consumo, sulla scorta della quale il termine per esercitare il diritto di ripensamento è pari a dieci giorni, e prescrivendo che l'attivazione del servizio, *id est* la creazione dell'account all'interno della banca dati *online*, avverrà entro e non oltre venti giorni dall'esecuzione del versamento o dal momento in cui se ne abbia conoscenza, ostacola il concreto esercizio di tale diritto da parte delle microimprese. Tale meccanismo, infatti, risulta idoneo a neutralizzare l'esercizio del diritto di ripensamento pattiziamente concesso laddove l'erogazione del servizio offerto inizi prima dell'esaurirsi del termine utile per il recesso.

**44.** Il funzionamento del meccanismo ostruttivo del diritto di recesso è comprovato dal fatto che del totale delle imprese che hanno eseguito il versamento in favore di Kuadra nel corso dell'anno 2013, cioè ben 2899, solo 158<sup>27</sup> hanno fatto esplicita richiesta di recesso. Sul punto, tuttavia, il professionista non ha fornito alcuna precisazione in ordine alle modalità temporali in cui tali richieste sono pervenute, né in ordine alla percentuale di recessi che è stata effettivamente accordata.

**45.** Il professionista, inoltre, al fine di ottenere l'adesione delle microimprese italiane all'abbonamento annuale ad un servizio non richiesto, procede con le modalità aggressive innanzi illustrate all'invio della proposta commerciale congiuntamente al bollettino di pagamento, il che configura una pratica *ex se* aggressiva ai sensi dell'art. 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo.

**46.** In conclusione si ritiene che le condotte tenute da Kuadra S.r.l. violino il disposto di cui agli articoli 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), nonché 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo. In particolare, per quanto riguarda la contrarietà alla diligenza professionale, nel caso di specie non si riscontra da parte del professionista quel normale grado di attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alle sue qualità e alle caratteristiche dell'attività svolta. La contrarietà alla diligenza professionale si riscontra soprattutto nel fatto che il professionista proceda all'invio della propria proposta commerciale facendo leva sul fatto che la recente iscrizione o annotazione nel registro delle imprese fa sorgere l'obbligo per le imprese di nuova costituzione, tra cui anche le microimprese, di versare periodicamente alla competente CCIAA delle somme di denaro a titolo di oneri legali di funzionamento e mantenimento di tale pubblico registro. Il *deficit* di diligenza professionale, inoltre, investe le modalità con le quali viene realizzata e veicolata, dal punto di vista grafico e temporale, la comunicazione commerciale da parte di Kuadra, nonché quelle relative all'esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso, che si risolvono in ulteriori espedienti di cui il professionista si avvale per condizionare indebitamente il processo decisionale delle microimprese, costringendole ad assumere una decisione di consumo che non avrebbero altrimenti preso.

---

<sup>25</sup> Cfr. doc. n. 15. Da tale segnalazione si evince che Kuadra ha proceduto all'invio della propria comunicazione commerciale quindici giorni dopo l'apertura della partita IVA, concedendo un termine di circa due settimane per procedere all'esecuzione del versamento.

<sup>26</sup> Cfr. art. 5 delle "Condizioni Generali di Contratto". Vid. doc. n. 40, all. n. 1.

<sup>27</sup> Cfr. doc. n. 40, all. n. 1.

## V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

**47.** Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la 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.

**48.** 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. 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.

**49.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della diffusione all'intero territorio nazionale della pratica commerciale, in quanto nel corso dell'anno 2013 il professionista ha effettuato, all'interno della propria banca dati telematica, ben 2899 attivazioni relative a microimprese italiane dislocate in almeno 15 Regioni. I suddetti abbonamenti hanno generato per il professionista ricavi superiori a 700.000 euro. La gravità della pratica si apprezza anche prendendo in considerazione il fattore della penetrazione della stessa, le modalità di sottoscrizione dell'abbonamento annuale nonché il significativo pregiudizio economico che discende dalla realizzazione di siffatta pratica commerciale, tenuto conto delle dimensioni economico-finanziarie delle microimprese e del fatto che le stesse, nella maggior parte dei casi, hanno da poco tempo intrapreso la propria attività d'impresa nel momento in cui ricevono la comunicazione di Kuadra.

**50.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale di Kuadra S.r.l. è stata posta in essere a partire dal 7 gennaio 2013, data in cui il professionista ha iniziato l'invio della comunicazione commerciale<sup>28</sup>. La pratica commerciale è stata sospesa in data 21 gennaio 2014.

**51.** Sulla base di tali elementi, si ritiene quindi di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Kuadra S.r.l. nella misura di 105.000 €(centocinquemila euro).

**52.** In considerazione della situazione economica del professionista che presenta un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile nella misura di 100.000 €(centomila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), nonché 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico delle microimprese, mediante l'invio non richiesto di una comunicazione commerciale contenente un bollettino postale precompilato con cui eseguire in favore del professionista un versamento di importo pari a 309,87 euro, nonché attraverso la neutralizzazione del diritto di recesso, in relazione all'acquisto di un abbonamento annuale che dà diritto alla creazione di un *account*, all'interno di un *database* telematico esclusivamente presente sul sito *internet www.vetrinacommerciale.it*, in cui è possibile richiedere l'inserimento dei propri dati aziendali o l'inclusione di un annuncio pubblicitario;

---

<sup>28</sup> Cfr. doc. n. 40, all. n. 1.

## DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Kuadra S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*), nonché 26, comma 1, lettera *f*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Kuadra S.r.l. una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato 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](http://www.agenziaentrate.gov.it).

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

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.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'art. 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'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*

---