

IP229 - AVRON-ISCRIZIONE REGISTRO E SOLLECITI DI PAGAMENTO

Provvedimento n. 25556

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 9 luglio 2015;

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, in particolare, l'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 24949, del 28 maggio 2014, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere Avron s.r.o. e IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike., articolata – nel caso di Avron s.r.o. – in una pluralità di condotte che consistono nella preiscrizione unilaterale e non richiesta dei dati aziendali delle microimprese in una banca dati online, al fine di promuovere la sottoscrizione di un servizio non richiesto di annunci pubblicitari a pagamento mediante il ricorso all'indebito condizionamento del processo decisionale delle microimprese, nonché nella neutralizzazione del diritto di recesso pattiziamente concesso e nel ripetuto invio di avvisi e solleciti di pagamento, accompagnati in alcuni casi dalla minaccia di adire le vie legali per il recupero coattivo del credito vantato; nonché – nel caso di IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike. – consistente nella formulazione, per conto di Avron s.r.o., di proposte transattive cd. “a saldo e stralcio”, facendo anche ricorso a ripetute e insistenti minacce inviate via posta ed *e-mail* e alla minaccia di agire in giudizio dinanzi alle autorità ritenute competenti per procedere alla riscossione dell'intero importo asseritamente vantato, posta in essere a partire dal gennaio 2012 sino all'emanazione del suddetto provvedimento;

VISTA la propria delibera n. 25307 del 3 febbraio 2015, con la quale l'Autorità ha contestato a Avron s.r.o. e IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike. la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 24949, del 28 maggio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA**A) *Il provvedimento di scorrettezza***

1. Con provvedimento n. 24949, del 28 maggio 2014, l'Autorità, all'esito del procedimento PS9174, ha ritenuto la pratica commerciale posta in essere da Avron s.r.o. (di seguito anche “Avron”) e IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike. (di seguito anche “IPDM”) nei confronti delle microimprese italiane, scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettere *d*) ed *e*), nonché 26, lettera *f*), del Codice del Consumo e ne ha vietato la diffusione o

continuazione. Con tale provvedimento, in particolare, l'Autorità ha accertato il carattere scorretto della pratica commerciale realizzata dai professionisti e articolata intorno a una serie di condotte volte a promuovere un servizio in abbonamento di annunci pubblicitari *online*, a ostacolare l'esercizio del diritto di recesso pattiziamente concesso, nonché a richiedere con modalità aggressive, direttamente o mediante una società di recupero crediti, il pagamento delle rate di tale abbonamento facendo anche ricorso alla minaccia di agire in giudizio. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale.

2. Con richieste di intervento pervenute successivamente alla notifica della suddetta delibera, varie microimprese italiane sottoscrittrici dell'abbonamento hanno segnalato di aver ricevuto, attraverso diversi canali di comunicazione, delle richieste di pagamento da parte di Avron e IPDM. Tali richieste di pagamento, in particolare, si caratterizzano per il fatto che, da un lato, fanno riferimento a somme di denaro sempre più elevate perché, all'importo originariamente richiesto, Avron aggiunge, per ogni sollecito, delle ulteriori somme a titolo di interessi e spese di mora e, dall'altro, contengono anche espressioni intimidatorie di cui entrambi i professionisti si servono per minacciare il recupero coattivo di un credito indebitamente vantato.

3. L'invio delle predette richieste di pagamento costituisce, dunque, la reiterazione di una delle condotte facenti parte integrante della pratica commerciale considerata scorretta dall'Autorità con la delibera n. 24949, del 28 maggio 2014, sicché risulta che i professionisti, successivamente alla notifica di tale delibera, hanno posto nuovamente in essere la suddetta pratica commerciale scorretta.

4. Pertanto, con provvedimento n. 25307 del 3 febbraio 2015, l'Autorità ha contestato a Avron e IPDM di aver violato la delibera n. 24949, del 28 maggio 2014, notificata a entrambi i professionisti in data 19 giugno 2014.

B) *Gli elementi acquisiti in sede di verifica dell'ottemperanza*

5. Sulla base di una serie di segnalazioni pervenute nel periodo giugno 2014 – febbraio 2015¹, anche ad opera di associazioni di consumatori e utenti², è emerso che sia Avron che IPDM non hanno interrotto l'invio di solleciti di pagamento e proposte transattive nei confronti delle microimprese italiane coinvolte dalla pratica commerciale scorretta di cui alla delibera n. 24949, del 28 maggio 2014.

6. In primo luogo, per quel che concerne le condotte poste in essere da Avron, è stato riscontrato che tale professionista ha continuato a inviare alle microimprese italiane ripetuti solleciti di pagamento aventi ad oggetto il pagamento delle rate dell'abbonamento al proprio servizio di annunci pubblicitari. In particolare, successivamente al mese di giugno 2014, si ha evidenza del fatto che Avron ha provveduto a inviare alle microimprese italiane sottoscrittrici del summenzionato abbonamento la seguente catena di comunicazioni: i) "*fattura*", con cui per la prima volta si comunica alle microimprese l'esistenza del credito asseritamente vantato da Avron³; ii) "*intimazione di pagamento*", con cui si richiede il pagamento delle somme maturate per ciascuna delle annualità coperte dall'abbonamento offerto da Avron, maggiorate delle somme richieste a titolo di "*spese di sollecito*" e "*interessi di mora*"⁴; iii) "*ultima intimazione*"⁵, fatto

¹ Cfr., in particolare, docc. nn. 5, 13, 46, 52, 65, 67, 72 all. n. 2. e 206.

² Cfr., in particolare, docc. nn. 1, 77, 100, 143 e 180.

³ Cfr. doc. n. 46. Dai documenti agli atti è inoltre emerso che tale fattura viene rimandata all'inizio di ogni ulteriore annualità (cfr. docc. nn. 52 e 65, che si riferiscono a delle fatture di pagamento inerenti a tre annualità, per un totale di 4.733,44 euro, di cui 788,91 euro a titolo di IVA).

⁴ Cfr. doc. n. 46.

pervenire a distanza di meno di un mese dall'invio della "intimazione di pagamento"; iv) "ultimo sollecito"⁶, mediante il quale si concedono 14 giorni per eseguire il pagamento, minacciando che in caso di mancato pagamento si darà "inizio al procedimento legale necessario".

7. In secondo luogo, con riferimento alle condotte poste in essere da IPDM, dai documenti agli atti è emerso che tale professionista continua a far pervenire mediante *e-mail* proposte transattive c.d. "a saldo e stralcio" alle microimprese italiane sottoscrittrici dell'abbonamento al servizio di Avron. In particolare, molte delle proposte transattive ricevute dalle microimprese nel periodo giugno 2014 – febbraio 2015 sono volte ad ottenere il pagamento di tre annualità con esclusivo stralcio delle somme richieste a titolo di IVA⁷. Si ha evidenza, inoltre, del fatto che tale professionista, nel caso in cui non riesca ad ottenere il pagamento del credito asseritamente vantato attraverso l'anzidetta proposta transattiva, faccia pervenire sempre a mezzo *e-mail* in un ridotto lasso temporale – dai documenti agli atti si è potuto riscontrare che, in media, le comunicazioni vengono inviate a distanza di meno di due settimane le une dalle altre⁸ – dei solleciti di pagamento alle microimprese precedentemente contattate, minacciando di intraprendere nei loro confronti una procedura esecutiva per l'intero importo maturato, oltre interessi e spese. In tale sede, IPDM asserisce di "essere costretto a passare la pratica in contenzioso per procedere alla riscossione coattiva"⁹, all'uopo minacciando la notifica di un decreto ingiuntivo europeo richiesto presso l'Autorità giudiziaria slovacca (District Court Bratislava III)¹⁰.

8. In ordine alla tempistica proposta per accettare la transazione e saldare il presunto debito, è altresì emerso che IPDM indica un termine particolarmente stringente, in media pari a 4 giorni¹¹ dalla ricezione della proposta transattiva –mentre nei successivi solleciti non viene generalmente indicato alcun termine, facendosi invece pressione sull'imminenza della procedura esecutiva¹²–.

C) *Gli elementi acquisiti dopo l'apertura del procedimento IP229*

9. Anche successivamente all'apertura della fase istruttoria, sulla scorta delle segnalazioni ulteriormente pervenute, è emerso che Avron e IPDM hanno continuato a inviare alle microimprese sottoscrittrici dell'abbonamento ai servizi offerti da Avron solleciti di pagamento e proposte transattive. A tal proposito, infatti, dai documenti agli atti è emerso che, da un lato, Avron ha proseguito nell'invio di solleciti e richieste di pagamento¹³, con modalità simili a quelle già ritenute scorrette dall'Autorità con la delibera n. 24949, del 28 maggio 2014 e, dall'altro, IPDM non solo ha continuato a formulare proposte transattive, ricorrendo ad espressioni particolarmente insistenti¹⁴, quali ad esempio "[...] a questo punto saremo costretti a passare la pratica in contenzioso per procedere alla riscossione coattiva di codesto credito con aggravio di spese a

⁵ *Ibidem.*

⁶ *Ibidem.*

⁷ Cfr., in particolare, docc. nn. 65, 67 e 206.

⁸ Cfr. doc. n. 65, dal quale si evince che la sequenza temporale dell'invio della proposta transattiva e dei successivi solleciti di pagamento da parte di IPDM è stata la seguente: 27 agosto 2014, 9 settembre 2014, 10 settembre 2014 e 15 settembre 2014.

⁹ *Ibidem.*

¹⁰ *Ibidem.*

¹¹ Cfr. docc. nn. 100 e 206.

¹² Cfr. docc. nn. 65 e 67.

¹³ Cfr., in particolare, docc. nn. 256 all. n. 3 e 267 all. n. 1. Da tali solleciti è emerso che in alcuni casi Avron non applica l'IVA per il servizio asseritamente erogato alle microimprese sottoscrittrici dell'abbonamento e, pertanto, richiede il pagamento di 4.213 euro.

¹⁴ Cfr., in particolare, docc. nn. 251, 256 all. n. 3 e 264 all. n. 3.

*Vostro totale carico*¹⁵, ma ha anche proceduto all'invio di solleciti di pagamento aventi ad oggetto l'intero importo vantato da Avron (che nel caso in cui non sia stata applicata l'IVA ammonta a 4.216 euro¹⁶), all'uopo concedendo un termine particolarmente breve per eseguire il pagamento (in alcuni casi pari a 5 giorni¹⁷).

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI

10. Le Parti non hanno fatto pervenire alcuna memoria difensiva nel corso del procedimento.

III. VALUTAZIONI

11. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dai professionisti costituisce inottemperanza alla delibera n. 24949, del 28 maggio 2014.

12. Risulta infatti che le condotte poste in essere da Avron e IPDM continuano a configurare gli estremi di una pratica commerciale in ogni caso aggressiva per contrarietà a quanto disposto dall'art. 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo. Infatti, da un lato, è emerso che Avron continua a inviare ripetuti avvisi e solleciti di pagamento alle microimprese sottoscrittrici dell'abbonamento mentre, dall'altro, IPDM continua a formulare in nome e per conto di Avron proposte transattive c.d. "a saldo e a stralcio", nonché a inviare richieste di pagamento per l'intero importo vantato dal suo mandante.

13. Il presente procedimento ha ad oggetto la reiterazione da parte di Avron s.r.o. e IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike., successivamente alla notifica del citato provvedimento del 28 maggio 2014, delle medesime condotte relative alla fase di recupero crediti.

14. In particolare, dai documenti in atti si evince che Avron continua a inviare con cadenza periodica alle microimprese sottoscrittrici dell'abbonamento una lunga serie di solleciti di pagamento variamente denominati. A tal proposito, si ha evidenza del fatto che lo stesso destinatario abbia ricevuto almeno 4 solleciti nell'arco di pochi mesi.

15. Tali solleciti, in particolare, sono caratterizzati da richieste economiche sempre più elevate, in quanto il professionista sollecita anche il pagamento di somme a titolo di spese di sollecito e interessi di mora. Con l'invio di alcuni solleciti, quali ad esempio quelli denominati "*Ultima intimazione*" Avron ricorre anche all'utilizzo di espressioni minacciose, asserendo espressamente che "*Siccome sinora non abbiamo ricevuto alcun riscontro alle nostre richieste di pagamento, ci vediamo costretti a dare inizio al procedimento legale per il recupero dell'importo dovutoci*"¹⁸.

16. Tali condotte, pertanto, presentano i medesimi profili di scorrettezza già oggetto della delibera n. 24949, del 28 maggio 2014 per la parte della pratica commerciale scorretta consistente nel sollecitare il pagamento di un servizio non richiesto, anche attraverso il ricorso alla minaccia di promuovere un'azione legale per il recupero di un credito commerciale presso un foro estero, evidenziando un aumento del debito in virtù dei crescenti interessi e delle spese legali, nonché concedendo termini ridotti per provvedere al saldo del debito. Le condotte poste in essere da Avron, come emerge dalle risultanze dell'istruttoria procedimentale, ricalcano sostanzialmente il medesimo *modus operandi* che l'Autorità ha già ritenuto scorretto sulla scorta della summenzionata delibera, in quanto idoneo a condizionare indebitamente il comportamento

¹⁵ Cfr. doc. n. 256 all. n. 3.

¹⁶ Cfr. doc. n. 264 all. n. 3.

¹⁷ *Ibidem*.

¹⁸ Cfr. doc. n. 46.

economico delle microimprese costringendole ad assumere una decisione di consumo che non avrebbero altrimenti preso.

17. Anche le condotte poste in essere da IPDM presentano i medesimi profili di scorrettezza già oggetto di uno specifico accertamento da parte dell’Autorità mediante l’adozione della predetta delibera n. 24949, del 28 maggio 2014. Tale professionista, infatti, provvede a formulare per conto di Avron proposte transattive c.d. “a saldo e stralcio” di importi ingenti in considerazione della dimensione economica delle microimprese coinvolte dalla pratica commerciale nel suo complesso, dato che si richiede il pagamento di quasi 4.000 euro, nel caso in cui venga formulata la proposta transattiva, e fino a un massimo di 4.733,44 euro nel caso in cui si solleciti il pagamento dell’intero importo dovuto per le tre annualità di abbonamento. IPDM, tra l’altro, formula le anzidette proposte transattive ricorrendo ad espressioni particolarmente aggressive, nonché alla minaccia di adire un’Autorità giudiziaria straniera (rispetto allo Stato membro presso il quale sono stabiliti i destinatari delle proposte di risoluzione stragiudiziale della presunta controversia creditoria o dei successivi solleciti), in caso di mancato pagamento delle somme richieste.

18. L’indebito condizionamento che discende dalla messa in pratica di tali condotte è vieppiù aggravato dal fatto che il termine normalmente concesso per aderire alla proposta risulta particolarmente stringente (in media 4 giorni dalla ricezione della richiesta) e dall’utilizzo di espressioni via via più minacciose.

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

19. Ai sensi dell’art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, l’Autorità dispone l’applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

20. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall’articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all’articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell’opera svolta dall’impresa per eliminare o attenuare l’infrazione, nonché delle condizioni economiche dell’impresa stessa.

21. Con riguardo alla gravità della violazione si considera, innanzitutto, che con il presente procedimento si è accertata l’inottemperanza dei professionisti alla delibera n. 24949, del 28 maggio 2014, limitatamente alla parte relativa all’aggressività delle condotte consistenti nell’invio, alle microimprese italiane sottoscrittrici dell’abbonamento al servizio di annunci pubblicitari offerto da Avron, di ripetuti avvisi e solleciti di pagamento aggressivi, nonché di proposte transattive c.d. “a saldo e stralcio”. Ai fini della valutazione della gravità della condotta, inoltre, si è tenuto anche conto, da un lato, del fatto che la diffusione di tali condotte è avvenuta sull’intero territorio nazionale e, dall’altro, che il pregiudizio economico risulta di rilevante entità sia in relazione al *quantum* sollecitato dai professionisti con le proprie comunicazioni, che con riferimento alle dimensioni economico-finanziarie delle microimprese coinvolte dalla pratica commerciale: basti ad esempio considerare che il sollecito concernente le somme asseritamente maturate nel corso dei tre anni di abbonamento ha ad oggetto importi pari a 4.213 euro o 4.733,44 euro nel caso in cui Avron abbia applicato l’IVA.

22. Per quanto riguarda invece la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che i professionisti hanno posto in essere la pratica commerciale sopra descritta almeno a partire dal mese di giugno 2014¹⁹ e che la stessa risulta tutt’ora in corso.

¹⁹ Cfr. docc. nn. 2 e 3.

23. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Avron s.r.o. e IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike. una sanzione amministrativa pecuniaria pari, rispettivamente a 300.000 €(trecentomila euro) e 50.000 €(cinquantamila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento di Avron s.r.o. e IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike., consistito nell'aver violato la delibera n. 24949, del 28 maggio 2014, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di comminare a Avron s.r.o. una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 €(trecentomila euro);

c) di comminare a IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike. una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 €(cinquantamila euro).

Le sanzioni amministrative irrogate di cui alle precedenti lettere b) e c) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico (in euro) a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per le sanzioni irrogate 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 sarà 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'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella
