

IP230 - EXPO GUIDE*Provvedimento n. 25557*

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. 24788, del 5 febbraio 2014, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da Expo Guide S.C., a partire dal gennaio 2012 e temporaneamente sospesa in data 12 novembre 2013 per effetto della misura cautelare disposta dall'Autorità con la delibera n. 24524 del 18 settembre 2013, articolata 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;

VISTA la propria delibera n. 25308 del 3 febbraio 2015, con la quale l'Autorità ha contestato a Expo Guide S.C. la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 24788, del 5 febbraio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

1. Con provvedimento n. 24788, del 5 febbraio 2014, l'Autorità, all'esito del procedimento PS9026, ha ritenuto la pratica commerciale posta in essere da Expo Guide S.C. (di seguito anche "Expo-Guide") 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 dal professionista 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 la società di recupero crediti International Credit Assessment Agency (di seguito "ICAA"), che agiva in nome e per conto del professionista, il

pagamento delle rate di tale abbonamento, facendo anche ricorso alla minaccia di agire in giudizio per il recupero coattivo del credito asseritamente vantato.

2. Con richieste di intervento pervenute successivamente alla notifica della suddetta delibera, varie microimprese italiane sottoscrittrici del suddetto abbonamento hanno segnalato di aver ricevuto, attraverso diversi canali di comunicazione, delle richieste di pagamento da parte di Expo-Guide. 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, Expo-Guide aggiunge, per ogni sollecito, delle ulteriori somme a titolo di interessi e spese di mora e, dall'altro, contengono anche espressioni intimidatorie di cui il professionista si serve 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. 24788, del 5 febbraio 2014, sicché risulta che il professionista, successivamente alla notifica di tale delibera, ha posto nuovamente in essere la suddetta pratica commerciale scorretta.

4. Pertanto, con provvedimento n. 25308 del 3 febbraio 2015, l'Autorità ha contestato a Expo-Guide di aver violato la delibera n. 24788, del 5 febbraio 2014, notificata al professionista in data 18 febbraio 2014.

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

5. Sulla base di una serie di segnalazioni pervenute nel periodo luglio 2014 – febbraio 2015¹, è emerso che Expo-Guide contrariamente a quanto dichiarato nel corso del procedimento PS/9026², non ha 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. 24788, del 5 febbraio 2014.

6. In primo luogo, è stato riscontrato che Expo-Guide 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, a partire dal mese di giugno 2014, si ha evidenza del fatto che tale professionista ha continuato ad inviare una serie di solleciti di pagamento, richiedendo alle microimprese il pagamento di importi via via più elevati, in virtù del fatto che oltre all'importo asseritamente dovuto per l'erogazione del servizio di annunci pubblicitari, vengono computate anche delle ulteriori somme a titolo di interessi e spese di mora. In particolare, dai documenti agli atti si ha evidenza dell'invio, da parte di Expo-Guide con riferimento al periodo innanzi menzionato, dei seguenti solleciti di pagamento: *i*) un primo sollecito di pagamento denominato "*fattura finale*"³, mediante il quale Expo-Guide richiede il pagamento di un importo particolarmente elevato, pari a 3.813 euro; *ii*) un secondo sollecito denominato "*fattura*"⁴, con il quale il suddetto professionista sollecita il pagamento di un importo pari a 4.208,52 euro (di cui 395, 52 euro a titolo di interessi e spese di mora maturati), concedendo

¹ Cfr., in particolare, docc. nn. 2, 14, 17, 19 e 39.

² In particolare il professionista, con la relazione del 12 novembre 2013 (cfr. doc. n. 644, di cui all'indice del fascicolo del procedimento n. PS/9026), aveva comunicato di aver predisposto le misure imposte dall'Autorità con la delibera di sospensione provvisoria della pratica commerciale contestata (cfr. doc. n. 606, di cui all'indice del fascicolo del procedimento n. PS/9026), tra cui figurava la "sospensione di ogni attività diretta all'invio di solleciti di pagamento a microimprese italiane, attuata anche con la minaccia di adire le competenti autorità giudiziarie per il recupero del credito contestato, più interessi legali e spese" (cfr. lettera a), della parte dispositiva della delibera n. 24524 del 18 settembre 2013, pubblicata sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, n. 40 del 14 ottobre 2013).

³ Cfr. doc. n. 39 all. n. 1. Sebbene tale segnalazione sia pervenuta dopo l'apertura del procedimento IP/230 (cioè in data 1° giugno 2015), il sollecito in questione indica quale data di fattura quella del 20 giugno 2014.

⁴ Cfr. doc. n. 17.

alla microimpresa contattata un termine particolarmente ridotto per procedere al pagamento delle somme *ex adverso* richieste, pari nello specifico a soli 6 giorni⁵.

7. In secondo luogo, dai documenti agli atti è anche emerso che Expo-Guide ha continuato a sollecitare il pagamento delle predette somme per mezzo della società di recupero crediti ICAA. Tale ultima società, in particolare, ha in alcuni casi provveduto a sollecitare integralmente le somme asseritamente maturate in favore di Expo-Guide durante gli anni per i quali sarebbe stato in essere il presunto abbonamento sottoscritto dalle microimprese contattate⁶, in altri ha provveduto a formulare delle proposte transattive c.d. “a saldo e stralcio”, offrendo la possibilità di pagare importi inferiori al *quantum* che sarebbe complessivamente maturato⁷ e, in altri ancora, a far pervenire un sollecito misto, in quanto contenente anche la formulazione di una proposta di natura transattiva⁸. ICAA, inoltre, nelle comunicazioni inviate alle microimprese ricorre anche all’impiego di espressioni dirette a mettere pressione al destinatario, quali ad esempio “*Siamo ora tenuti a informarVi che in data odierna restituiremo la richiesta del recupero del credito al nostro assistito che richiederà citazione in giudizio contro la Vostra Società presso le competenti autorità giudiziarie, stabilite essere nel Paese di residenza fiscale del prestatore d’opera*” (sottolineato aggiunto) e “*Siate altresì informati che tale azione avrà inevitabilmente risvolti negativi sulla Vostra affidabilità creditizia*”⁹. In quest’ultimo caso, in particolare, la comunicazione inviata da ICAA non contiene alcuna proposta transattiva, né sollecito di pagamento e non concede alle microimprese contattate alcun termine, ma si fonda esclusivamente sulla prospettazione dell’imminenza dell’esercizio di un’azione esecutiva in via giudiziaria, come si evince dal fatto che tale missiva risulterebbe inviata, per copia conoscenza, anche a una specifica Autorità giudiziaria messicana, cioè il “*Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal*”.

8. Per quel che concerne, infine, la tempistica concessa alle microimprese contattate per procedere al pagamento o per aderire alla proposta transattiva, dai documenti agli atti è emerso che ICAA tende a indicare un termine particolarmente ridotto, che oscilla ad esempio tra un minimo di 24 ore¹⁰ e un massimo di 6 giorni¹¹ dall’invio della comunicazione.

C) Gli elementi acquisiti dopo l’apertura del procedimento IP230

9. Anche successivamente all’apertura della fase istruttoria, sulla scorta delle segnalazioni ulteriormente pervenute, è emerso che Expo-Guide ha continuato a inviare solleciti di pagamento e proposte transattive¹² alle microimprese sottoscrittrici del sopramenzionato abbonamento. A tal

⁵ Ibidem. A tal proposito si rileva che la fattura riporta la data del 10 ottobre 2014, mentre il termine concesso per il pagamento veniva fissato al 16 ottobre 2014.

⁶ Cfr. doc. n. 2. In tal caso, ad esempio, ICAA ha sollecitato il pagamento delle rate relative a tre annualità di abbonamento (pari a 3.813 euro), maggiorate dalle somme dovute a titolo di spese e oneri accessori (pari a loro volta a 298,52 euro).

⁷ Cfr. doc. n. 14. In tale caso, ad esempio, ICAA ha formulato una proposta transattiva mediante la quale, a fronte del pagamento dell’importo complessivamente maturato, asseritamente pari a 4.103,62 maggiorato da ulteriori e non quantificate somme richieste a titolo di spese legali, verrebbe offerta la possibilità di pagare un importo inferiore, nella misura di 2.832,62 euro.

⁸ In tali casi, in particolare, ICAA provvede a sollecitare il pagamento di un determinato importo, pari ad esempio alle rate asseritamente dovute per due annualità di abbonamento (cfr. doc. n. 19), e contestualmente concede alle microimprese contattate di far pervenire una proposta “accettabile” di composizione bonaria della controversia creditoria, senza tuttavia indicare alcun importo.

⁹ Cfr. doc. n. 17.

¹⁰ Cfr. doc. n. 14.

¹¹ Cfr. doc. n. 19.

¹² Cfr. doc. n. 32 all. n. 1.

proposito, infatti, dai documenti agli atti è emerso che, da un lato, Expo-Guide ha proseguito nell'invio di solleciti e richieste di pagamento¹³, con modalità simili a quelle già ritenute scorrette dall'Autorità con la delibera n. 24788, del 5 febbraio 2014 e, dall'altro, ha continuato a sollecitare il pagamento delle predette somme e a formulare proposte transattive per mezzo della società di recupero crediti Conflict Solutions Management Ltd (di seguito anche "CSML"), che agisce in nome e per conto del professionista.

10. Dalle segnalazioni pervenute successivamente all'apertura del procedimento IP230, infatti, è emerso che CSML ha inviato alle microimprese solleciti di pagamento, quale ad esempio il documento denominato "*richiesta finale di pagamento*"¹⁴, per importi molto elevati, pari ad esempio a 5.482,52 euro¹⁵. Tali solleciti di pagamento, inoltre, si caratterizzano anche per l'utilizzo di espressioni particolarmente insistenti, quali ad esempio "*In data odierna il contenzioso è stato inoltrato ai nostri uffici legali per procedere alla riscossione coattiva di codesto credito [...]*" e "*Siate altresì informati che tale azione avrà inevitabilmente risvolti negativi sulla Vostra affidabilità creditizia*"¹⁶. Va anche aggiunto che tale società di recupero crediti ha concesso alle microimprese contattate un termine particolarmente breve per eseguire il pagamento (in media pari a 4¹⁷ o 5¹⁸ giorni).

11. È infine emerso che CSML ha provveduto a inviare alle microimprese sottoscrittrici dell'abbonamento ai servizi di Expo-Guide, delle comunicazioni caratterizzate da toni ancora più pressanti. A tale riguardo, infatti, dai documenti agli atti si evince che CSML ha recapitato delle comunicazioni denominate "*Inoltre richiesta citazione in giudizio*" nelle quali si afferma che "*Siamo ora tenuti ad informarVi che in data odierna abbiamo restituito la richiesta del recupero del credito al nostro assistito ExpoGuide che richiederà citazione in giudizio contro la Vostra Società presso le competenti autorità giudiziarie, stabilite essere nel Paese di residenza fiscale del prestatore d'opera*" (sottolineatura aggiunta) e "*Siate altresì informati che tale azione avrà inevitabilmente risvolti negativi sulla Vostra affidabilità creditizia*"¹⁹.

12. In quest'ultimo caso, in particolare, la comunicazione inviata da CSML non contiene alcuna proposta transattiva, né sollecito di pagamento e non concede alle microimprese contattate alcun termine – sebbene tra la data dell'invio della comunicazione e quella prevista per la restituzione della pratica a Expo-Guide ai fini dell'esercizio di un'azione esecutiva, intercorrano pochissimi giorni²⁰ – limitandosi esclusivamente a prospettare l'imminenza dell'esercizio di un'azione esecutiva in via giudiziaria, come si evince dal fatto che la missiva in questione risulterebbe inviata, per copia conoscenza, anche a una Autorità giudiziaria messicana, cioè il "*Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal*"²¹.

¹³ Cfr., in particolare, docc. nn. 31, 32 all. n. 1 e 34.

¹⁴ Cfr. docc. nn. 30 e 39.

¹⁵ Ibidem.

¹⁶ Ibidem.

¹⁷ Cfr. doc. n. 30.

¹⁸ Cfr. doc. n. 39.

¹⁹ Cfr. docc. nn. 31, 35 e 37.

²⁰ In un caso ad esempio, il lasso temporale ammonta a soli 3 giorni. Cfr. doc. n. 31.

²¹ Va osservato che tale comunicazione ricalca sostanzialmente un tipo di comunicazione inviata anche da ICAA. Cfr. doc. n. 17.

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

16. La Parte non ha fatto pervenire alcuna memoria difensiva nel corso del procedimento.

III. VALUTAZIONI

20. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisce inottemperanza alla delibera n. 24788, del 5 febbraio 2014.

21. Risulta infatti che le condotte poste in essere da Expo-Guide continuano a configurare gli estremi di una pratica commerciale aggressiva per contrarietà a quanto disposto dagli artt. 24, 25 e 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo.

22. In particolare, dai documenti in atti si evince che Expo-Guide continua a inviare alle microimprese sottoscrittrici dell'abbonamento solleciti di pagamento variamente denominati per importi consistenti in considerazione della dimensione economica dei destinatari – si pensi, ad esempio, alle richieste di pagamento per importi pari a 3.813 euro²² o a 4.208,52 euro²³ o a quelle inviate per il tramite della società di recupero crediti CSML, aventi ad oggetto importi pari a 5.482,52 euro²⁴– e via via più elevati in quanto alle somme asseritamente dovute per l'abbonamento ai servizi del professionista, vengono anche aggiunte delle ulteriori somme a titolo di interessi e spese di mora maturati, ad esempio nella misura di 395, 52 euro²⁵. È stato altresì riscontrato che Expo-Guide concede alle microimprese un termine ridotto per provvedere al pagamento delle somme richieste, che di solito ammonta a quasi una settimana²⁶ o a circa due settimane²⁷. Invece, il termine che viene in media indicato nei solleciti provenienti da CSML risulta ancora più breve, ad esempio di soli 4 giorni²⁸.

23. Anche il fatto che Expo-Guide abbia formulato delle proposte transattive per mezzo della società di recupero crediti ICAA, concorre a condizionare indebitamente il processo decisionale delle microimprese contattate. Sotto tale profilo, in particolare, la pratica commerciale realizzata dal professionista è vieppiù aggravata dal fatto che il termine normalmente concesso per aderire alla proposta risulta particolarmente stringente (in media di 24 ore²⁹ e un massimo di 6 giorni³⁰ dall'invio della comunicazione), nonché dalla circostanza che si faccia ricorso all'utilizzo di espressioni particolarmente pressanti, con le quali si prospetta alle microimprese l'imminenza dell'inizio di una procedura esecutiva per il recupero coattivo del credito vantato da Expo-Guide, in modo da indurle ad un immediato pagamento.

24. Tali condotte, pertanto, presentano i medesimi profili di scorrettezza già oggetto della delibera n. 24788, del 5 febbraio 2014 per la parte della pratica commerciale consistente nel sollecitare il pagamento di un servizio non richiesto nonché nell'esercitare sui destinatari un indebito condizionamento, anche attraverso il ricorso alla minaccia di promuovere un'azione legale per il

²² Cfr. doc. n. 31.

²³ Cfr. doc. n. 17.

²⁴ Cfr. docc. nn. 30 e 39.

²⁵ Ibidem.

²⁶ Ibidem.

²⁷ Cfr. docc. nn. 31 e 34.

²⁸ Cfr. doc. n. 30.

²⁹ Cfr. doc. n. 14.

³⁰ Cfr. doc. n. 19.

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 e prospettando possibili risvolti negativi sulla affidabilità creditizia in caso di mancato pagamento.

25. Le condotte poste in essere da Expo-Guide, dunque, anche attraverso i solleciti e le proposte inviate per mezzo delle società di recupero crediti ICAA e CSML, come emerge dai documenti agli atti, 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 economico delle microimprese costringendole ad assumere una decisione di consumo che non avrebbero altrimenti preso.

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

26. 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.

27. 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.

28. Con riguardo alla gravità della violazione si considera, innanzitutto, che con il presente procedimento si è accertata l’inottemperanza dei professionisti alla delibera n. 24788, del 5 febbraio 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 Expo-Guide, 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 dal professionista con le proprie comunicazioni, che con riferimento alle dimensioni economico-finanziarie delle microimprese coinvolte dalla pratica commerciale. A tale ultimo riguardo, 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 3.813 euro o 4.208,52 euro, nel caso in cui siano state aggiunte delle ulteriori somme a titolo di interessi e spese di mora, mentre i solleciti inviati per il tramite della società di recupero crediti CSML hanno ad oggetto importi pari a 5.482,52 euro.

29. Per quanto riguarda invece la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che il professionista ha posto in essere la pratica commerciale sopra descritta almeno a partire dal mese di giugno 2014³¹ e che la stessa risulta tuttora in corso.

30. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Expo Guide S.C. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 300.000 €(trecentomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

³¹ Cfr. docc. nn. 2 e 3.

DELIBERA

- a) che il comportamento di Expo Guide S.C., consistito nell'aver violato la delibera n. 24788, del 5 febbraio 2014, costituisce inottemperanza a quest'ultima;
- b) di comminare a Expo Guide S.C. una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro).

La sanzione amministrativa irrogata di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata 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 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 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
