

IP245 - EXPO GUIDE*Provvedimento n. 25999*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 aprile 2016;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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. 25557 del 9 luglio 2015, con la quale l'Autorità ha accertato che il comportamento della società Expo Guide S.C. costituiva violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo per non aver ottemperato alla suddetta delibera n. 24788, del 5 febbraio 2014;

VISTA la propria delibera n. 25804 del 22 dicembre 2015, con la quale l'Autorità ha nuovamente contestato a Expo Guide S.C. la violazione dell'articolo 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

1. Con provvedimento n. 24788 del 5 febbraio 2014 l'Autorità, all'esito del procedimento PS9026, ha ritenuto che la pratica commerciale posta in essere da Expo Guide S.C. (di seguito "Expo-Guide") nei confronti delle microimprese italiane, fosse scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettera *d*) ed *e*), nonché 26, comma 1, 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 da Expo-Guide, articolata intorno a una serie di condotte volte a promuovere in modo scorretto 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.

2. Con richieste di intervento pervenute successivamente alla notifica della suddetta delibera, varie microimprese italiane cui era destinata la pratica commerciale scorretta accertata nell'ambito del procedimento PS9026 avevano segnalato di aver ricevuto via *e-mail* delle richieste di pagamento tramite una agenzia di recupero crediti che agisce in nome e per conto di Expo-Guide. Dette richieste di pagamento risultavano pervenute alle microimprese in un periodo successivo alla notifica del provvedimento n. 24788 del 5 febbraio 2014. Le richieste di pagamento in questione, da un lato, si riferivano a somme di denaro sempre più elevate perché all'importo originariamente richiesto venivano aggiunte, per ogni sollecito, ulteriori somme a titolo di interessi e spese di mora e, dall'altro, contenevano anche espressioni intimidatorie usate da Expo-Guide per minacciare il recupero coattivo di un credito indebitamente vantato.

3. L'invio di tali richieste di pagamento costituiva reiterazione di una delle condotte facenti parte integrante della pratica commerciale considerata scorretta. L'Autorità, pertanto, con l'adozione del provvedimento n. 25308 del 3 febbraio 2015, ha dapprima contestato a Expo-Guide la violazione della delibera n. 24788 del 5 febbraio 2014 e successivamente, con l'adozione della delibera n. 25557 del 9 luglio 2015, notificata a Expo Guide S.C. in data 3 settembre 2015, ha ritenuto che il comportamento posto in essere dal professionista costituisse inottemperanza alla delibera n. 24788 del 5 febbraio 2014.

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

5. Sulla base di una serie di richieste di intervento¹ è emerso che Expo-Guide, anche avvalendosi di una società di recupero crediti non ha interrotto l'invio di solleciti di pagamento nei confronti delle microimprese italiane coinvolte dalla pratica commerciale scorretta di cui alla delibera n. 24788 del 5 febbraio 2014.

6. Per quel che concerne le condotte poste in essere da Expo-Guide, è stato riscontrato che tale professionista, responsabile della realizzazione della pratica commerciale la cui scorrettezza è stata accertata nell'ambito del procedimento PS9026, ha continuato a inviare alle microimprese italiane ripetuti solleciti di pagamento aventi ad oggetto le rate insolte dell'abbonamento al proprio servizio telematico di annunci pubblicitari. In particolare, a partire dal mese di settembre 2015² si ha evidenza del fatto che Expo-Guide abbia fatto pervenire alle predette microimprese italiane la seguente catena di richieste di pagamento:

i) "*primo sollecito per pagamento arretrato*", con cui si sollecita alle microimprese il pagamento dell'intero importo asseritamente dovuto in relazione al periodo di abbonamento, maggiorato da ulteriori somme richieste a titolo di "*interessi e spese di mora*" (circa 31 euro), concedendo un termine di circa 10 giorni per saldare il presunto debito³;

ii) "*secondo sollecito per pagamento arretrato*", si tratta di una richiesta di pagamento caratterizzata da un contenuto simile a quello del "*primo sollecito per pagamento arretrato*", ma nella quale l'importo viene maggiorato dall'aggiunta di una somma più elevata a titolo di "*interessi e spese di mora*" (circa 47 euro) e dal fatto che l'intervallo temporale trascorso dall'invio della precedente richiesta sia significativamente ravvicinato (circa venti giorni)⁴;

¹ Cfr., in particolare, docc. nn. 3, 4, 5, 6, 7, 8 e 10.

² Cfr. doc. n. 8 all. 1.

³ Ibidem.

⁴ Ibidem.

iii) *“ultimo sollecito di pagamento”*, tale richiesta di pagamento si caratterizza per un tenore aggressivo, in quanto viene comunicato alle microimprese che in caso di mancato pagamento nel brevissimo termine concesso (circa dieci giorni), il professionista afferma quanto segue: *“ci vedremo forzati ad intraprendere un’azione legale per il recupero del debito dovuto”*⁵. Gli importi di cui si sollecita il pagamento, inoltre, risultano ulteriormente maggiorati, in quanto Expo-Guide incrementa ancora di più le somme di denaro richieste a titolo di *“interessi e spese di mora”* (circa 63 euro);

iv) *“richiesta di pagamento”*⁶, anche tale sollecito di pagamento è caratterizzato da un contenuto aggressivo, dato che Expo-Guide comunica alle microimprese che il termine per il pagamento risulterebbe ampiamente scaduto e che in caso di persistenza nell’asserito inadempimento verrà intrapresa un’azione legale per il recupero del credito asseritamente dovuto. Gli importi di cui si sollecita il pagamento, inoltre, risultano ancora più alti, in quanto Expo-Guide incrementa ancora di più le somme di denaro richieste a titolo di *“interessi e spese di mora”* (circa 80 euro).

7. Expo-Guide, inoltre, ha anche sollecitato il pagamento dei suddetti importi facendo pervenire alle microimprese italiane ulteriori solleciti di pagamento per il tramite di una società di recupero crediti. Al riguardo, in particolare, dai documenti in atti è emerso che tale società ha contattato per iscritto le microimprese destinatarie della pratica commerciale scorretta realizzata da Expo-Guide in almeno tre occasioni attraverso una serie di comunicazioni.

8. In una prima comunicazione, nella quale la società di recupero crediti informa di essere stata incaricata da Expo-Guide per recuperare le somme asseritamente dovute in relazione alla sottoscrizione di un abbonamento al servizio telematico di annunci pubblicitari offerto da tale professionista, si sollecita il pagamento di somme particolarmente elevate (ad esempio 3.813 euro)⁷, maggiorate da un ulteriore importo richiesto a titolo di *“spese di recupero e mora”* (pari, ad esempio, a 532 euro)⁸. Il professionista, nella parte finale di tale comunicazione, afferma espressamente che sarà costretto a: *“[inoltrare la pratica in oggetto al dipartimento legale per adire le vie giudiziali stabilite essere nel Paese di residenza fiscale del prestatore d’opera. Con ulteriori aggravii di spese legali a Vostro carico”*⁹. Ai destinatari di tale comunicazione viene concesso un termine particolarmente esiguo per eseguire il pagamento richiesto in favore di Expo-Guide (un giorno)¹⁰.

9. In una seconda comunicazione di tenore analogo alla richiesta di pagamento innanzi illustrata, è presente l’ulteriore avvertimento che *“questa è ad intendersi come ultima richiesta volta al pagamento”*¹¹. Anche in tale caso viene concesso ai destinatari del sollecito di pagamento un termine molto breve per procedere al pagamento richiesto (due giorni)¹².

10. Infine, in un’ulteriore *e-mail* denominata *“Inoltro richiesta citazione in giudizio”*, Expo-Guide afferma espressamente che: *“restituir(à) la richiesta del recupero del credito al nostro assistito*

⁵ Ibidem.

⁶ Ibidem.

⁷ Cfr. doc. n. 6.

⁸ Ibidem.

⁹ Cfr., in particolare, docc. nn. 6, 8 all. n. 1 e 10 all. n. 1.

¹⁰ Cfr., ad esempio, doc. n. 6.

¹¹ Cfr. doc. n. 5 all. n. 6.

¹² Ibidem.

*ExpoGuide che richiederà citazione in giudizio contro la Vostra società presso il Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal [...] Messico*¹³.

B) Gli elementi acquisiti dopo l'apertura del procedimento IP245

11. Sulla scorta delle segnalazioni ulteriormente pervenute, è emerso che Expo-Guide ha continuato a inviare solleciti di pagamento alle microimprese cui era destinata la pratica commerciale scorretta accertata nell'ambito del procedimento PS9026. A tal proposito, infatti, dai documenti agli atti è emerso che Expo-Guide, per il tramite di una società di recupero crediti, ha proseguito nell'invio di solleciti e richieste di pagamento¹⁴, con modalità simili a quelle già ritenute scorrette dall'Autorità con la delibera n. 24788 del 5 febbraio 2014.

12. In particolare, all'interno delle comunicazioni inerenti ai solleciti di pagamento, il professionista ha fatto ricorso a espressioni particolarmente insistenti e aggressive, quali, ad esempio, che si sarà obbligati : *“a inoltrare la pratica in oggetto al dipartimento legale per adire le vie giudiziali stabilite essere nel Paese di residenza fiscale del prestatore d'opera con ulteriori aggravati di spese legali a Vostro carico”*¹⁵ e che si provvederà a restituire *“la richiesta del recupero del credito al nostro assistito ExpoGuide che richiederà citazione in giudizio contro la Vostra società presso il Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal [...] Messico”*¹⁶.

13. Dai documenti in atti risulta che il professionista ha anche sollecitato il pagamento dell'intero importo asseritamente vantato, maggiorato da ulteriori somme a titolo di *“spese di recupero”* e *“interessi di mora”* (per importi complessivi anche particolarmente elevati, ad esempio 4.345 euro)¹⁷, all'uopo concedendo un termine particolarmente breve per eseguire il pagamento (circa 6 giorni)¹⁸.

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI

16. Le Parti non hanno 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 dai professionisti 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. Dalle risultanze istruttorie, infatti, è emerso che il professionista, anche per il tramite di una società di recupero crediti che agisce per suo conto, continua a inviare ripetuti avvisi e solleciti di pagamento alle microimprese cui era destinata la pratica commerciale scorretta accertata con la delibera n. 24788 del 5 febbraio 2014 (PS9026), incrementando gli importi asseritamente vantati con ulteriore somme richieste a titolo di *“interessi e spese di mora”*.

22. In particolare, dai documenti in atti si evince che Expo-Guide continua a inviare alle predette microimprese, a intervalli di tempo estremamente ravvicinati, una serie di comunicazioni

¹³ Cfr. doc. n. 3.

¹⁴ Cfr., in particolare, docc. nn. 23 all. n. 3, 24 e 27 all. ti nn. 3 e 4.

¹⁵ Cfr., in particolare, doc. n. 23 all. n. 3.

¹⁶ Cfr., in particolare, docc. nn. 29 e 35.

¹⁷ Cfr. doc. n. 27 all. n. 3.

¹⁸ Ibidem.

variamente denominate – a tal proposito si ha evidenza del fatto che lo stesso destinatario abbia ricevuto almeno 4 solleciti nell’arco di poche settimane¹⁹.

23. 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 “*ultimo sollecito di pagamento*” e “*richiesta di pagamento*”, nonché quelli inviati per il tramite di una società di recupero crediti, il professionista ricorre anche all’utilizzo di espressioni particolarmente aggressive e minacciose, affermando ad esempio che: “*questa è ad intendersi come ultima richiesta volta al pagamento*”²⁰, “[la società di recupero crediti sarà] *costretta a inoltrare la pratica in oggetto al dipartimento legale per adire le vie giudiziali stabilite essere nel Paese di residenza fiscale del prestatore d’opera. Con ulteriori aggravii di spese legali a Vostro carico*”²¹ e “[la società di recupero crediti] *restituir(à) la richiesta del recupero del credito al nostro assistito ExpoGuide che richiederà citazione in giudizio contro la Vostra società presso il Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal [...] Messico*”²².

24. L’indebito condizionamento che discende dalla messa in pratica di tali condotte è vieppiù aggravato dal fatto che il termine normalmente concesso per eseguire il pagamento in favore di Expo-Guide risulta particolarmente stringente (anche pochissimi giorni dalla ricezione della richiesta²³) e dall’utilizzo di espressioni via via più minacciose.

25. Le condotte di Expo Guide S.C. in esame, che si collocano temporalmente in un periodo successivo alla notifica del provvedimento n. 25557 del 9 luglio 2015 di accertata inottemperanza (in particolare se ne ha prova a partire dal settembre 2015), presentano, pertanto, i medesimi profili di criticità già oggetto della delibera n. 24788 del 5 febbraio 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. Le condotte poste in essere dal predetto professionista, come emerge dalle risultanze dell’istruttoria procedimentale, riproducono sostanzialmente il medesimo *modus operandi* che l’Autorità, sulla scorta della summenzionata delibera, ha ritenuto scorretto ai sensi degli articoli 20, 24, 25 e 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, in quanto idoneo a condizionare indebitamente il comportamento economico delle microimprese, costringendole ad assumere una decisione di consumo che non avrebbero altrimenti preso.

26. In definitiva, alla luce degli elementi in atto, si ritiene che il comportamento posto in essere da Expo Guide S.C. costituisce reiterata inottemperanza alla delibera n. 24788 del 5 febbraio 2014, in violazione dell’articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo.

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

27. 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.

28. 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

¹⁹ Cfr. doc. n. 8 all. n. 1.

²⁰ Cfr. doc. n. 5 all. n. 6.

²¹ Cfr., in particolare, docc. nn. 6, 8 all. n. 1 e 10 all. n. 1.

²² Cfr., in particolare, docc. nn. 29 e 35.

²³ Cfr., in particolare, docc. nn. 5, all. n. 6 e 6.

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.

29. Con riguardo alla gravità della violazione si considera, innanzitutto, che con il presente procedimento si è accertata la reiterata inottemperanza del professionista alla delibera n. 24788 del 5 febbraio 2014, limitatamente alla parte relativa all'aggressività delle condotte consistenti nell'invio, alle microimprese italiane destinatarie della pratica commerciale scorretta realizzata da Expo Guide S.C., di ripetuti avvisi e solleciti di pagamento accompagnati dalla minaccia di intraprendere un'azione esecutiva in caso di mancato pagamento. Ai fini della valutazione della gravità della condotta, inoltre, si è tenuto anche conto, da un lato, del fatto che la diffusione di tali comportamenti 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 – basti ad esempio considerare che in alcuni casi Expo-Guide ha sollecitato il pagamento di un importo pari a 4.345 euro²⁴. Sulla gravità della condotta, infine, incide anche il brevissimo termine concesso alle microimprese, a seguito della ricezione del sollecito, per eseguire il pagamento in favore del professionista, che in alcuni casi si riduce a uno o due giorni²⁵.

30. 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 settembre 2015²⁶ e che la stessa risulta tutt'ora in corso.

31. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Expo Guide S.C. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 600.000 € (seicentomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento della società Expo Guide S.C., consistito nell'aver violato la delibera n. 24788 del 5 febbraio 2014, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società Expo Guide S.C. una sanzione amministrativa pecuniaria di 600.000 € (seicentomila euro);

La sanzione amministrativa 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

²⁴ Cfr. doc. n. 27 all. n. 3.

²⁵ Cfr., in particolare, docc. nn. 5 all. n. 6 e 6.

²⁶ Cfr. doc. n. 8 all. n. 1.

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 VICE SEGRETARIO GENERALE

Annalisa Rocchietti

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella
