



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XVII - n. 35

Pubblicato sul sito *www.agcm.it*
il 9 ottobre 2007

PUBBLICITA' INGANNEVOLE E COMPARATIVA

PI5507 - WORLD WIDE WEB REGISTER

Provvedimento n. 17375

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 settembre 2007;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTO il Titolo III, Capo II, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *Codice del consumo*;

VISTO il Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, di cui al D.P.R. 11 luglio 2003, n. 284;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. RICHIESTE DI INTERVENTO

Con richiesta di intervento pervenuta in data 25 agosto 2006, integrata in data 15 settembre 2006, una pubblica amministrazione ha segnalato la presunta ingannevolezza, ai sensi del Titolo III, Capo II, del Decreto Legislativo n. 206/05, del messaggio diffuso attraverso il servizio postale nel giugno 2006 dalla società Guia Telefax Anuario Profesional, S.L. con sede in La Coruña (Spagna), relativo ad un modulo per la registrazione ad un database internet denominato World Wide Web Register.

Nella richiesta di intervento si evidenzia che l'invito contenuto nel modulo a verificare la correttezza dei dati relativi al nome della propria attività commerciale affinché venga inserita nel registro *World Wide Web Register* simili, in realtà, l'ordine di far pubblicare il nome della propria ditta su di un registro multimediale (internet e cd-rom) dietro un corrispettivo di notevole entità economica (787 euro).

Con richiesta di intervento pervenuta in data 15 novembre 2006, un consumatore ha segnalato la presunta ingannevolezza, ai sensi del Titolo III, Capo II, del Decreto Legislativo n. 206/05, del messaggio diffuso nel luglio 2005 tramite fax e attraverso la posta elettronica dalla predetta società Guia Telefax Anuario Profesional, S.L., consistente in un modulo per la registrazione in un elenco multimediale di contenuto analogo a quello oggetto della segnalazione sopra indicata.

II. MESSAGGIO

Il messaggio è costituito da un modulo in lingua inglese che riporta nell'intestazione la dicitura *World Wide Web Register*. Segue l'invito all'impresa destinataria del modulo a verificare che i propri dati siano riportati nel *database internet* nell'ambito del settore di attività effettivamente svolta (a tal fine è presente un elenco che contempla i settori di attività più disparati) ed a restituire

lo stesso documento, nel più breve tempo possibile, per fare in modo che il proprio sito sia ben posizionato nella lista relativa alla categoria di appartenenza.

Più in basso, un riquadro posto sulla sinistra riporta i dati del cliente cui è stato inviato il documento, mentre a destra del riquadro stesso sono indicate le eventuali modifiche apportate dai destinatari del modulo.

Nella parte inferiore del documento ove sono riportati i dati delle imprese da confermare o modificare è specificato, con una modalità grafica particolarmente compatta, che se il modulo è restituito senza firma i dati dell'impresa sono registrati esclusivamente nella banca dati, se invece il modulo è restituito firmato l'annuncio del cliente sarà anche pubblicato via *internet* e su un cd-rom inviato a tutte le aziende paganti. A seguire è riportata la dicitura "Ordine" per l'adesione al contratto di abbonamento ai servizi in questione, nonché le indicazioni riguardanti l'oggetto del contratto e le condizioni economiche praticate, corrispondenti al costo di "787 Euro" per la pubblicazione dei dati dell'impresa in tre edizioni del *World Web Company Register*.

III. COMUNICAZIONI ALLE PARTI

In data 18 ottobre 2006 è stato comunicato alla pubblica amministrazione segnalante e alla società Guia Telefax Anuario Profesional, S.L., in qualità di operatore pubblicitario, l'avvio del procedimento ai sensi del Titolo III, Capo II, del Decreto Legislativo n. 206/05, precisando che l'eventuale ingannevolezza dei messaggi pubblicitari oggetto della richiesta di intervento sarebbe stata valutata ai sensi degli artt. 19, 20, 21 e 23, comma 1, del citato Decreto Legislativo, con riguardo alla riconoscibilità della natura promozionale dell'offerta riportata nel modulo da utilizzare per l'inserimento dei dati dell'impresa nel *World Wide Web Register*, alle caratteristiche della medesima offerta, alle condizioni economiche cui è subordinato l'inserimento dei dati dell'impresa.

In data 14 dicembre 2006, a seguito della richiesta di intervento pervenuta in data 15 novembre 2006 da un consumatore avente ad oggetto un messaggio di contenuto analogo, è stata comunicata alle parti e alla società Guia Telefax Anuario Profesional, S.L. l'estensione del procedimento già avviato.

IV. RISULTANZE ISTRUTTORIE

1) Informazioni richieste all'operatore pubblicitario

Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento e alla successiva integrazione della comunicazione di avvio del procedimento, è stato richiesto alla società Guia Telefax Anuario Profesional, S.L., in qualità di operatore pubblicitario, ai sensi dell'art. 5, comma 2, lettera a), del D.P.R. n. 284/03, di fornire informazioni e relativa documentazione (anche a diffusione interna) riguardanti: le categorie di appartenenza dei destinatari del messaggio; i servizi offerti ai soggetti che restituiscono il modulo per l'iscrizione nel *World Wide Web Register*, distinguendo tra coloro che lo inviano senza averlo sottoscritto e quelli che, invece, appongono la propria firma in calce al modulo stesso; il numero di adesioni ottenute nel corso dell'anno 2005 e dell'anno 2006 con indicazione dell'entità dei ricavi conseguiti, nonché l'identità dei soggetti residenti in Italia che hanno aderito all'offerta per l'inserimento dei dati dell'impresa nel *World Wide Web Register*; una

copia originale o una bozza in corso di pubblicazione del registro, per ciascuno dei formati disponibili (banca dati internet, cd rom, ecc.).

Al fine di disporre di elementi utili a una più puntuale valutazione dei messaggi, è stato richiesto altresì alla predetta società di fornire informazioni in merito ad eventuali altre modalità di diffusione del messaggio oggetto della richiesta di intervento.

2) Sintesi delle argomentazioni difensive svolte dall'operatore pubblicitario

Con memoria pervenuta in data 30 gennaio 2007, la società Guia Telefax Anuario Profesional, S.L., tra l'altro, ha rilevato che:

- a) l'operatore pubblicitario è una casa editrice che si rivolge a imprenditori, commercianti e professionisti, e non a consumatori;
- b) proprio in quanto i clienti dell'operatore non si identificano con i consumatori, la decisione del caso di specie non rientra nella sfera di competenza dell'Autorità, rilevando eventualmente la competenza degli organi giurisdizionali del luogo in cui è domiciliata la casa editrice, ossia la Spagna;
- c) l'operatore non è stato messo in grado di difendersi perché, non essendo stato informato delle generalità del denunciante, si trova nella impossibilità di rispondere sulla base delle caratteristiche specifiche del caso concreto (ad esempio se il denunciante ha pagato, se si è lamentato, se ha annullato l'ordine, ecc.);
- d) nell'anno 2005 hanno aderito all'offerta di abbonamento n. 96 aziende aventi sede in Italia.

3) Fase conclusiva del procedimento

In data 11 aprile 2007 è stata comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del D.P.R. 11 luglio 2003, n. 284.

Con memoria conclusiva pervenuta in data 2 maggio 2007, l'operatore pubblicitario, oltre a richiamare le precedenti argomentazioni difensive, ha fatto presente quanto segue:

- i destinatari del modulo appartengono alle categorie degli imprenditori, commercianti e professionisti, e sono dotati di una capacità di valutare le condizioni dell'offerta chiaramente superiore a quella di un consumatore medio;
- nel modulo è chiaramente indicato che la sottoscrizione dello stesso implica l'obbligo di versare il corrispettivo di 787 euro a fronte della pubblicazione degli annunci via *internet* e su un cd-rom;
- in ogni caso, al cliente è concessa la facoltà di recedere dal contratto entro una settimana dalla sottoscrizione del modulo.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Poiché i messaggi oggetto del presente provvedimento sono stati diffusi anche tramite la rete *internet*, in data 1 giugno 2007, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 26, comma 5, del Decreto Legislativo n. 206/05.

Con parere pervenuto in data 3 luglio 2007, la suddetta Autorità ha ritenuto che il messaggio in esame costituisce una fattispecie di pubblicità ingannevole ai sensi degli artt. 19, 20, 21 e 23, comma 1, del Decreto Legislativo n. 206/05, sulla base delle seguenti considerazioni:

- il reale contenuto del modulo non risulta immediatamente riconoscibile sia per quanto riguarda la sua natura promozionale sia per quanto attiene alle stesse condizioni economiche dell'offerta;

- il messaggio, infatti, per le stesse modalità di presentazione dell'offerta costituita dall'invito a controllare i propri dati ed eventualmente a correggerli e, successivamente, a far sottoscrivere il modulo attraverso l'indicazione *Legally Binding Signature*, collocata in calce al documento in carattere compresso, può indurre in errore i destinatari sugli effetti vincolanti della fornitura delle informazioni richieste nonché a ritenere che trattasi di firma a conferma della veridicità dei dati forniti;
- in realtà il messaggio è diretto a promuovere, dietro pagamento di un corrispettivo di 787 euro, l'inserimento della propria denominazione commerciale in un apposito registro risultando pertanto suscettibile di pregiudicare il comportamento economico dei destinatari, inducendoli all'acquisto del servizio in questione in mancanza di volontà di aderirvi.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

Il messaggio prospetta a professionisti, imprese, ecc. la possibilità di far pubblicare il proprio nominativo o denominazione commerciale in un elenco di pagine *web* via *internet* e su cd-rom.

I profili di ingannevolezza oggetto di valutazione riguardano la riconoscibilità della natura promozionale dell'offerta riportata nel modulo da utilizzare per l'inserimento dei dati dell'impresa nel *World Wide Web Register*, le caratteristiche della medesima offerta, le condizioni economiche cui è subordinato l'inserimento dei dati nel registro.

Preliminarmente, si evidenzia che l'asserita incompetenza dell'Autorità a valutare messaggi destinati a soggetti svolgenti attività imprenditoriali o professionali, è completamente destituita di fondamento. Come noto, infatti, la pubblicità ingannevole è repressa nell'interesse generale e in quello di tutte le categorie di soggetti presenti sul mercato, siano essi consumatori, professionisti o imprenditori.

Ciò posto, il messaggio lascia intendere che il *World Wide Web Register* costituisce un veicolo pubblicitario per far conoscere la propria attività in modo completamente gratuito. Tale aspettativa viene confermata dal fatto che i destinatari della comunicazione pubblicitaria sono invitati a modificare i propri dati, qualora non fossero corretti, al fine di far pubblicare la propria denominazione sociale nel suddetto registro.

In realtà, il modulo in questione è diretto a promuovere, dietro pagamento di un ingente corrispettivo (787 euro), l'inserimento della propria denominazione commerciale in un apposito registro, contenente i dati identificativi di varie imprese, disponibile su *internet* e su un apposito cd-rom. I costi del servizio offerto non sono, tuttavia, chiaramente esplicitati nel messaggio. Infatti, le condizioni economiche dell'offerta e le condizioni di recesso in caso di perfezionamento del contratto sono riportate con caratteri poco leggibili in fondo alla pagina sotto il paragrafo recante la dicitura "Ordine", senza alcun rinvio utile a richiamare l'attenzione dei destinatari.

Nella sostanza, le dichiarazioni e le rappresentazioni contenute nel modulo appaiono confusorie in ragione di una prospettazione grafica e testuale che non consente di distinguere chiaramente l'offerta promozionale dalla vera e propria proposta contrattuale relativa alla pubblicazione dei dati. E ciò risulta evidente se solo si considera che mediante un unico modulo, a seconda che lo stesso sia sottoscritto o meno, si aderisce ad una proposta contrattuale a titolo oneroso oppure si viene inseriti gratuitamente all'interno del prodotto editoriale curato dall'editore.

Ne consegue che il messaggio non risulta immediatamente riconoscibile sia per quanto riguarda la sua natura promozionale, sia per quanto attiene alle stesse condizioni economiche dell'offerta.

Peraltro, la circostanza che il modulo è destinato ad imprenditori, commercianti e professionisti non sana la decettività del messaggio, in quanto la possibilità per tali soggetti di cogliere gli aspetti

rilevanti dell'offerta risulta in ogni caso compromessa, a voler prescindere dall'utilizzo della lingua inglese, dalle modalità di presentazione del servizio proposto e dalle caratteristiche strutturali in cui la comunicazione pubblicitaria è articolata. Si consideri, infatti, che i tre quarti della pagina costituente il modulo sono occupati dalle informazioni richieste dall'operatore ai fini del controllo dei dati del destinatario, di tal che l'attività di verifica ed eventuale correzione dei dati della propria ditta sembra rappresentare il fine unico della comunicazione dell'editore. Il consumatore, pertanto, non è sufficientemente avvertito circa l'effettiva portata onerosa dell'iniziativa editoriale desumibile soltanto dalle scarse indicazioni relegate in fondo alla pagina. In conclusione, può ritenersi che il messaggio segnalato, sulla base delle considerazioni che precedono e in conformità a quanto rilevato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, risulta idoneo ad indurre in errore i consumatori sulla effettiva natura promozionale dell'offerta relativa all'inserimento dei dati dell'impresa nel *World Wide Web Register*, sulle effettive caratteristiche dell'iniziativa editoriale, sulle condizioni economiche di fruibilità della stessa pregiudicandone il comportamento economico¹.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

Ai sensi dell'articolo 26, comma 7, del Decreto Legislativo n. 206/05, con la decisione che accoglie il ricorso, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 a 100.000 euro, tenuto conto della "gravità e della durata della violazione".

Inoltre, 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 26, comma 12, del Decreto Legislativo n. 206/05: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dalle imprese per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

Più specificamente nel caso in questione, con riguardo alla gravità della violazione, si è considerata l'ampiezza e la capacità di penetrazione del messaggio che, in ragione dell'invio capillare dei moduli – inoltrati a mezzo posta, via fax e attraverso la posta elettronica – è suscettibile di raggiungere un ampio numero di consumatori. Per quanto riguarda la durata della violazione, si considera che i messaggi sono stati diffusi per un lungo periodo pari a circa 11 mesi, coincidente almeno con il tempo trascorso tra la prima (luglio 2005) e la seconda segnalazione (giugno 2006).

Alla luce dei predetti criteri, la sanzione da applicare alla società Guida Telefax Anuario Profesional, S.L. può essere determinata in misura pari a 16.100 € (sedicimilacento euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che il messaggio pubblicitario consistente nel modulo per la registrazione al *database internet* denominato *World Wide Web Register*, è idoneo ad indurre in errore i consumatori in ordine alla natura promozionale dell'offerta relativa all'inserimento dei dati dell'impresa nel citato registro, alle effettive caratteristiche dell'iniziativa editoriale, alle condizioni economiche di fruibilità della stessa;

¹ L'Autorità ha ritenuto ingannevoli messaggi di contenuto sostanzialmente analogo con provvedimento n. 10204 del 6 dicembre 2001 (caso PI3486 "European Internet Register") e n. 13502 del 4 agosto 2004 (caso PI4331 "Dad – Servizio Professionale On Line").

DELIBERA

- a) che il messaggio pubblicitario descritto al paragrafo II del presente provvedimento, diffuso dalla società Guia Telefax Anuario Profesional, S.L., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una fattispecie di pubblicità ingannevole ai sensi degli artt. 19, 20, 21, comma 1, lettere a) e b), e 23, comma 1, del Decreto Legislativo n. 206/05, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- b) che, per la violazione di cui al punto a), alla società Guia Telefax Anuario Profesional, S.L. sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 16.100 €(sedicimilacento euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio della riscossione oppure mediante delega alla banca o alle Poste Italiane, presentando il modello allegato al presente provvedimento, così come previsto dal Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 237.

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.

Ai sensi dell'art. 26, comma 10, del Decreto Legislativo n. 206/05, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 50.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento verrà 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 26, comma 12, del Decreto Legislativo n. 206/05, entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8, comma 2, 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
Luigi Fiorentino

IL PRESIDENTE
Antonio Catricalà
