



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XVII - n. 44

**Publicato sul sito *www.agcm.it*
il 14 dicembre 2007**

Nuova versione del 14 dicembre 2007

PI5620 - EURO BUSINESS GUIDE

Provvedimento n. 17640

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 novembre 2007;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

VISTO il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *Codice del consumo*, nella versione vigente prima dell'entrata in vigore dei Decreti Legislativi 2 agosto 2007, n. 145 e n. 146;

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. RICHIESTA DI INTERVENTO

Con richiesta di intervento pervenuta in data 16 novembre 2006, un consumatore ha segnalato la presunta ingannevolezza di un messaggio pubblicitario diffuso via e-mail in data 13 novembre 2006 dalla società Eu Business Services Limited, con sede a Utrecht in Olanda, relativo ad un modulo per la registrazione ad un database internet denominato "*Euro Business Guide*".

Nella richiesta di intervento si evidenzia l'ambiguità e la scarsa comprensione circa la natura del messaggio, in quanto farebbe erroneamente ritenere che l'iscrizione nel registro "*Euro Business Guide*", nel quale dovrebbe essere pubblicato il nominativo della propria ditta sia a titolo gratuito, mentre, in realtà, si tratterebbe di un'inserzione pubblicitaria dietro pagamento di un corrispettivo che l'aderente si obbligherebbe a pagare apponendo la propria firma in calce al modulo stesso.

II. MESSAGGIO

Il messaggio oggetto della richiesta di intervento è costituito da un volantino diffuso via e-mail, redatto in lingua inglese, che riporta in evidenza la scritta "*Euro Business Guide*". Sotto tale dicitura è riportato un invito a compilare tale modulo con i dati della propria società da inserire nella guida: "*We are compiling information for the Euro Business Guide. We wish to be able to inform other companies about your activities and what languages are spoken in your company. In order to list your company in the internet for European businesses, just fill in and return the form. Any additional material of your company that can make your profile up to date is very welcome*". In alto a destra una scritta in grassetto specifica che "*To update your company profile, please print, complete and return this form (Updating is free of charge)*" *Only sign if you want to place an insertion*".

Nella parte sottostante del messaggio, sono riportate in calce, con una modalità grafica particolarmente ridotta e compatta, l'avvertenza "*Order*", seguita dalle condizioni economiche di adesione all'offerta, corrispondenti all'inserzione dei propri dati in tale guida per un periodo di tre anni, al costo annuale di "*Euro 965.00*".

Seguono le indicazioni relative al termine di pagamento, all'irrevocabilità dell'ordine salvo ripensamento entro otto giorni dalla sottoscrizione, al rinnovo automatico salvo disdetta con preavviso di almeno due mesi prima della scadenza, alla legge applicabile ed alla scelta del foro competente in caso di lite.

III. COMUNICAZIONI ALLE PARTI

In data 12 dicembre 2006 è stato comunicato al segnalante e alla società Eu Business Services Limited, in qualità di operatore pubblicitario, l'avvio del procedimento precisando che l'eventuale ingannevolezza del messaggio pubblicitario oggetto della richiesta di intervento sarebbe stata valutata ai sensi degli artt. 19, 20, 21 e 23, comma 1, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, nella versione vigente prima dell'entrata in vigore dei Decreti Legislativi 2 agosto 2007, n. 145 e n. 146, con riguardo alla riconoscibilità della natura promozionale dell'offerta riportata nel modulo da utilizzare per l'inserimento dei dati dell'impresa nel database internet denominato *Euro Business Guide*, alle caratteristiche della medesima offerta, alle condizioni economiche cui è subordinato l'inserimento dei dati dell'impresa.

IV. RISULTANZE ISTRUTTORIE

Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento è stato richiesto alla società Eu Business Services Limited, 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 riguardanti: le categorie di appartenenza dei destinatari del messaggio; i servizi offerti ai soggetti che restituiscono il modulo per l'iscrizione all'*Euro Business Guide*, 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 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 nell'*Euro business Guide*; una copia originale o una bozza in corso di pubblicazione del registro *Euro Business Guide*, per ciascuno dei formati disponibili (banca dati internet, cd-rom etc.); copia dell'ultimo bilancio disponibile (conto economico e stato patrimoniale).

La società Eu Business Services Limited non ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni e non ha prodotto alcun tipo di scritto e/o documentazione difensiva.

In data 23 luglio 2007 è stato richiesto all'operatore pubblicitario, di fornire prove sull'esattezza materiale delle seguenti affermazioni contenute nel messaggio segnalato: "*To update your company profile, complete and return this form (Updating is free of charge)*", di dimostrare la veridicità delle stesse attraverso l'invio di informazioni e relativa documentazione (anche a diffusione interna) riguardanti la gratuità dell'aggiornamento dei dati, con indicazione dei servizi offerti ai soggetti che restituiscono il modulo per l'iscrizione a *Euro Business Guide* senza averlo sottoscritto e a coloro che, invece, appongono la propria firma in calce al modulo stesso.

La società Eu Business Services Limited che risulta aver ricevuto il provvedimento di inversione dell'onere della prova in data 23 luglio 2007, non ha fornito alcun riscontro e non ha prodotto alcun tipo di scritto e/o documentazione difensiva.

In data 5 ottobre 2007 è pervenuta una ulteriore denuncia avente ad oggetto il medesimo messaggio dalla quale si evince che il volantino alla data del 30 settembre 2007 era ancora in diffusione.

In data 2 ottobre 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.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

Poiché il messaggio oggetto del presente provvedimento è stato diffuso a mezzo internet, in data 18 ottobre 2007 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Con parere pervenuto in data 15 novembre 2007, la sopraindicata Autorità ha ritenuto che il messaggio in esame costituisce una fattispecie di pubblicità ingannevole ai sensi degli artt. 19, 20, 21 e 23 del Decreto Legislativo n. 206/05, sulla base delle seguenti considerazioni:

- l'operatore pubblicitario non risulta aver trasmesso alcuna documentazione a seguito della notifica del provvedimento di onere della prova adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con delibera del 3 luglio 2007 e, pertanto, l'onere probatorio imposto all'operatore circa l'esattezza materiale delle affermazioni contenute nel messaggio segnalato, "*To update your company profile, complete and return this form (Updating is free of charge)*", è rimasto inadempito;
- allo stato della documentazione in atti, la veridicità delle affermazioni contenute nel messaggio segnalato risulta non dimostrata;
- pertanto, ai sensi dell'articolo 26, comma 4, del Decreto Legislativo n. 206/05, (nella versione vigente prima dell'entrata in vigore dei Decreti Legislativi 2 agosto 2007, n. 145 e n. 146.) i dati di fatto contenuti nel messaggio pubblicitario in esame, sul quale verte il menzionato onere della prova, devono ritenersi inesatti e conseguentemente il messaggio deve ritenersi ingannevole.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

In via preliminare, si rileva che la valutazione della fattispecie in esame è effettuata ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, nella versione vigente prima dell'entrata in vigore dei Decreti Legislativi 2 agosto 2007, n. 145 e n. 146.

Il messaggio in esame, indirizzato alle imprese operanti in Europa, lascia intendere che la Eu Business Services Limited nell'offrire la possibilità ai destinatari di far pubblicare il proprio nominativo su un data base internet denominato "*Euro Business Guide*", rappresenti un veicolo pubblicitario per far conoscere la propria attività e la lingua utilizzata dall'impresa, in modo completamente gratuito.

Tale aspettativa risulta avvalorata dalla circostanza secondo la quale i destinatari del volantino in questione, interessati all'inserimento della propria società nel citato database, sono invitati, al fine di aggiornare i propri dati, ad inserire nel modulo la propria denominazione sociale, l'indirizzo del paese di appartenenza, il tipo di attività svolta ed a ritrasmettere lo stampato al mittente. Infatti, il messaggio riporta in evidenza l'affermazione, "*In order to list your company in the internet for European Business, just fill in and return the form (...) To update your company profile, please print, complete and return this form (Updating is free of charge).*" Le reali condizioni economiche del servizio sono, invece, indicate solo in calce al messaggio con caratteri maggiormente accorpati rispetto alla parte sovrastante dello stesso.

In realtà, il messaggio è diretto a promuovere l'inserimento della propria denominazione e attività commerciale nel data base di Euro Business Guide per una durata triennale, dietro pagamento di un corrispettivo annuale di 965 Euro. I costi del servizio offerto non sono, tuttavia, chiaramente esplicitati nel messaggio; infatti, la dicitura "*Order*", collocata in fondo alla pagina del volantino e le condizioni economiche e contrattuali dell'offerta sono riportate con caratteri grafici più compatti e in modo poco leggibile rispetto al contesto generale del messaggio, senza alcun rinvio che richiami l'attenzione dei destinatari.

Il messaggio, pertanto, non risulta immediatamente riconoscibile sia per quanto riguarda la sua natura promozionale, sia per quanto attiene alle stesse condizioni economiche dell'offerta.

Infatti, le modalità prescelte e il contesto generale di presentazione del messaggio e, segnatamente, il ricorso ad un formato grafico particolarmente compresso, comporta che l'attenzione dei

destinatari sia distratta dalla reale natura promozionale dell'iniziativa, facendo erroneamente ritenere che si possa aderire all'offerta senza sostenere oneri economici.

L'offerta risulta, altresì, confusoria per i destinatari in ragione del fatto che quasi i tre quarti della pagina sono occupati dalle informazioni richieste dall'operatore ai fini del controllo dei dati del destinatario, mentre solo l'ultima parte del foglio è destinata all'avvertenza relativa alle reali condizioni economiche dell'offerta.

A ciò si aggiunga che, nel caso di specie, come evidenziato nelle risultanze istruttorie, l'Autorità, non essendo pervenuta dalla società Eu Business Services Limited, all'esito della richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento, alcuna documentazione a supporto dell'affermazione *"To update your company profile, complete and return this form (Updating is free of charge"* riportata nel messaggio, in data 23 luglio 2007, ha deliberato di attribuire allo stesso operatore l'onere di provare l'esattezza materiale dei dati di fatto contenuti nella pubblicità.

La relativa società non ha prodotto alcuna documentazione finalizzata all'assolvimento dell'onere della prova e, pertanto, i dati di fatto al riguardo indicati nel messaggio, ai sensi dell'articolo 26, comma 4, del Decreto Legislativo n. 206/05, nella versione vigente prima dell'entrata in vigore dei Decreti Legislativi 2 agosto 2007, n. 145 e n. 146, debbono essere considerati inesatti.

In conclusione, il messaggio contestato, per le stesse modalità di presentazione dell'offerta (che invitano, prima, ad aggiornare i propri dati gratuitamente e, successivamente, a far sottoscrivere il modulo attraverso l'indicazione "Ordine", collocata in calce al modulo stesso), appare idoneo ad indurre in errore i suoi destinatari ed a pregiudicarne, così, il comportamento economico.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

Ai sensi dell'articolo 26, comma 7, del Decreto Legislativo n. 206/05, nella versione vigente prima dell'entrata in vigore dei Decreti Legislativi 2 agosto 2007, n. 145 e n. 146, 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. Nel caso di specie infatti, la condotta è stata posta in essere prima del 21 settembre 2007, data di entrata in vigore dei medesimi Decreti Legislativi n. 145/07 e n. 146/07.

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 nella versione vigente prima dell'entrata in vigore dei Decreti Legislativi 2 agosto 2007, n. 145 e n. 146: 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.

Con riguardo alla gravità della violazione, nella fattispecie in esame si tiene conto dell'ampiezza della diffusione e della capacità di penetrazione del messaggio che in ragione della modalità di diffusione (a mezzo e-mail) è suscettibile di aver raggiunto un ampio numero di destinatari. Inoltre, nel caso di specie si tiene conto dell'entità del pregiudizio dei consumatori, essendo il messaggio volto a promuovere l'iscrizione ad una pubblicazione che comporta per i destinatari un significativo esborso economico.

Per quanto riguarda poi la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, il messaggio risulta diffuso per un periodo superiore ai dieci mesi (dal 13 novembre 2006 al 30 settembre 2007) dando luogo ad una violazione di lunga durata.

Alla luce dei predetti criteri, la sanzione da applicare alla Eu Business Services Limited, può essere determinata in misura pari a 19.100 €(diciannovemilacentο euro);

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che il messaggio pubblicitario in esame è idoneo a indurre in errore i consumatori in ordine alla sua natura promozionale ed alla sua riconoscibilità, nonché in relazione alle caratteristiche ed alle condizioni economiche del servizio offerto potendo, per tale motivo, pregiudicarne il comportamento economico (ai sensi dell'articolo 21 del Decreto Legislativo n. 206/05, nella versione vigente prima dell'entrata in vigore dei Decreti Legislativi 2 agosto 2007, n. 145 e n. 146);

DELIBERA

- a)* che il messaggio pubblicitario descritto al punto II del presente provvedimento, diffuso dalla società Eu Business Services Limited, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una fattispecie di pubblicità ingannevole ai sensi degli artt. 19, 20, 21 e 23, comma 1, del Decreto Legislativo n. 206/05 nella versione vigente prima dell'entrata in vigore dei Decreti Legislativi 2 agosto 2007, n. 145 e n. 146, e ne vieta l'ulteriore diffusione;
- b)* che alla società Eu Business Services Limited sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 19.100 €(diciannovemilacentο 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. 8, comma 12, del Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145 in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 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'art. 8, comma 13, del decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 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
