



AUTORITÀ GARANTE
DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Bollettino

Settimanale

Anno XXVII - n. 4

**Pubblicato sul sito www.agcm.it
6 febbraio 2017**

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS10609 - SEO MARKETING

Avviso di avvio di procedimento istruttorio

L'AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 19, comma 2, del *Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie* (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento PS10609 **SEO Marketing**.

La pubblicazione del presente avviso, seguito dalla comunicazione di avvio del procedimento, sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 19, comma 2 del Regolamento, attesa la mancata ricezione di riscontri al tentativo di trasmissione della stessa comunicazione di avvio, operato in data 10 novembre 2016, prot. n. 0070930 nei confronti di SEO Marketing SL.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS10609.

PS10609 - SEO MARKETING

Comunicazione di avvio di procedimento istruttorio

Oggetto: Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015 e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento.

I. La Parte

1. **SEO Marketing SL.**, in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La società, avente sede in Spagna, opera nel settore pubblicitario e delle pubbliche relazioni.

II. La pratica commerciale

2. Con richieste di intervento pervenute a partire dall'11 febbraio 2015 alcune microimprese, ai sensi dell'art. 18, comma 1, lett. *d-bis*), del Codice del Consumo, hanno segnalato di aver ricevuto a mezzo posta ordinaria delle comunicazioni in lingua inglese nelle quali venivano invitate a compilare un modulo in cui dovevano indicare i propri dati (la ragione sociale, l'indirizzo, un recapito telefonico, il fax, l'indirizzo di posta elettronica, l'indirizzo del proprio sito web, una persona di contatto) e, a seconda dei casi, altre informazioni quali il settore di attività, l'esistenza di filiali distribuite sul territorio, le lingue parlate dal personale, i continenti nei quali l'azienda opera. Il modulo compilato avrebbe dovuto essere poi rispedito all'indirizzo indicato ai fini dell'inserimento delle informazioni in una banca dati accessibile su internet.

3. In particolare, i moduli segnalati, e tutti riconducibili in ultima analisi a SEO Marketing SL (di seguito anche SEO Marketing), sono di tre tipi. Il più diffuso è quello in cui nell'intestazione, accanto alla dicitura "Company Data Control", figura il marchio "EU BUSINESS REGISTER". La comunicazione non è personalizzata, e si rivolge all'impresa ricevente utilizzando semplicemente l'espressione "*Dear Company*". Il corpo del testo è molto scarso ed è il seguente: "*We are compiling information for the EU BUSINESS REGISTER. We wish to be able to inform other EU companies about **your activities**. In order to list your company on the Internet for EU 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.*"¹ Essa conclude ringraziando per la cooperazione². Accanto a tale testo è poi scritto: "*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.*"³ E' poi indicato in un riquadro sottostante l'indirizzo, corrispondente ad una casella postale olandese, cui inviare il modulo, e cioè: P.O.BOX 3079 - 3502 GB UTRECHT - THE NETHERLANDS.

4. La parte centrale della pagina è occupata da due riquadri. In quello di sinistra sono indicati 10 settori di attività economica tra i quali l'impresa deve indicare quello di appartenenza. A destra è invece presente il riquadro da riempire con i propri dati.

5. In caratteri estremamente ridotti, in un paragrafo unico e fittissimo di parole che occupa soltanto il 7% della pagina, sotto la dicitura ORDER sono indicate le seguenti informazioni: "THE SIGNING OF THIS DOCUMENT REPRESENTS THE ACCEPTANCE OF THE FOLLOWING CONDITIONS AND THE CONDITIONS STATED IN 'THE TERMS AND CONDITIONS FOR INSERTION' ON THE WEB PAGE WWW.EUBUSINESSREGISTER.COM. THE SIGNING IS LEGALLY BINDING AND GIVES YOU THE RIGHT OF AN INSERTION IN THE ONLINE DATABASE OF THE EU BUSINESS REGISTER, WHICH CAN BE ACCESSED VIA THE INTERNET, AND A CD-ROM WITH EUROPEAN BUSINESSES IS GRANTED, ALL IN ACCORDANCE WITH THE CONTRACT CONDITIONS STATED ON 'THE TERMS AND CONDITIONS FOR INSERTION' ON WEB PAGE WWW.EUBUSINESSREGISTER.COM.

¹ Il grassetto è nel modulo.

² Letteralmente è scritto "We thank you for your cooperation".

³ Il grassetto è nel modulo.

THE VALIDATION TIME OF THE CONTRACT IS THREE YEARS AND STARTS ON THE EIGHTH DAY AFTER SIGNING THE CONTRACT. THE INSERTION IS GRANTED AFTER SIGNING AND RECEIVING THIS DOCUMENT BY THE SERVICE PROVIDER. I HEREBY ORDER A SUBSCRIPTION WITH THE SERVICE PROVIDER EU BUSINESS SERVICES LTD. 'EU BUSINESS REGISTER'. I WILL HAVE AN INSERTION INTO ITS DATABASE FOR THREE YEARS. THE PRICE PER YEAR IS EURO 995. THE SUBSCRIPTION WILL BE AUTOMATICALLY EXTENDED EVERY YEAR FOR ANOTHER YEAR. UNLESS SPECIFIC WRITTEN NOTICE IS RECEIVED BY THE SERVICE PROVIDER OR THE SUBSCRIBER TWO MONTHS BEFORE THE EXPIRATION OF THE SUBSCRIPTION. YOUR DATA WILL BE RECORDED. THE PLACE OF JURISDICTION IN ANY DISPUTE ARISING IS THE SERVICE PROVIDER'S ADDRESS. THE AGREEMENT BETWEEN THE SERVICE PROVIDER AND THE SUBSCRIBER IS GOVERNED BY THE CONDITIONS STATED IN 'THE TERMS AND CONDITIONS FOR INSERTION' ON THE WEB PAGE: WWW.EUBUSINESSREGISTER.COM".

6. Pertanto, è soltanto in tale parte della comunicazione che si capisce che si tratta di una vera e propria proposta commerciale, e che firmando si sta di fatto sottoscrivendo un abbonamento triennale ad una banca dati al prezzo di 995€ all'anno.

7. Infine, in fondo alla pagina è ripetuto l'indirizzo della casella postale olandese e un numero di fax del medesimo paese: +31 20 52 48 107. Invece in verticale sul margine sinistro della pagina, è ulteriormente aggiunto: "EU Business Services Limited and The EU Business Register are not related to any organization or institution of the European Union or Commission".

8. Il secondo modulo segnalato presenta nell'intestazione il logo "European Company Network" ed accanto la dicitura "Company Data Control". La struttura è assai simile a quella della comunicazione "EU BUSINESS REGISTER". Senza rivolgersi direttamente all'impresa ricevente, il testo iniziale è il seguente: "*We are compiling information for the EUROPEAN COMPANY NETWORK. We wish to be able to inform other companies about your activities and the languages spoken in your company. In order to list your company on the internet for European/world 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. We thank you for your cooperation.*"

9. La parte centrale della pagina è occupata da due riquadri. In quello di sinistra, al di sotto dell'indicazione "*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.*", sono presenti i campi riferiti ai dati aziendali da compilare. Nel secondo riquadro, al di sotto della dicitura "*Please fill in the form completely and return to: EUROPEAN COMPANY NETWORK P.O. BOX 34 · 3700 AA · ZEIST · THE NETHERLANDS*", sono indicate una serie di lingue tra le quali indicare quelle parlate in azienda. Al di sotto dei due riquadri vi è poi lo spazio per indicare i settori di attività⁴ dell'impresa.

⁴ La dizione maccheronica utilizzata è "*Branch(es) in which your company operates*".

10. Anche nel modulo “European Company Network” è soltanto nella parte inferiore della pagina che sono contenute le informazioni necessarie per capire che si tratta di una proposta commerciale e che il servizio offerto è l’iscrizione ad una banca dati con un contratto triennale al prezzo di 995 € all’anno. Infatti, il testo è analogo a quello indicato al par. 5, e le uniche differenze riguardano la sostituzione del nome “European Company Network” al posto dell’ “EU Business Register”⁵. Anche in questo caso tutto è contenuto in un unico paragrafo ed il carattere utilizzato è estremamente ridotto.

11. Il terzo modulo ha la medesima struttura degli altri due, solo che in questo caso il logo dell’intestazione è “World Business List”. Anche in questo caso, la comunicazione è indistinta e si rivolge all’impresa con la formula “Dear Sirs”. Inoltre, il corpo della lettera presenta genericamente l’attività svolta affermando: “*We are gathering information about your field(s) of activity, language(s) spoken in your company and standard contact information with the purpose of facilitating contacts between you and potential customers and business partners. If you are interested⁶ in listing your company in our online directory, please fill in and return the form. Feel free to provide any additional material that would help identify, represent and individualise your company better such as supplemental contact information (and)/(or) brief company description (and)/(or) history. Updating is free of charge! Only sign If you want to place an insertion. We are looking forward to our potential cooperation and thank you for your time.*”

12. La parte centrale della pagina è sempre occupata da due riquadri; il primo contiene i campi relativi ai dati aziendali di contatto da compilare, mentre il secondo va riempita con le informazioni circa le filiali e le lingue parlate in azienda.

13. Anche nel caso di “World Business List” è soltanto nella parte inferiore della pagina che sono contenute le informazioni necessarie per capire che si tratta di una proposta commerciale e che il servizio offerto è l’iscrizione ad una banca dati con un contratto triennale al prezzo di 995 € all’anno. Infatti, il testo per contenuto e formattazione è ancora una volta analogo a quello indicato al par. 5, e le uniche differenze riguardano la sostituzione del nome “World Business List” al posto dell’ “EU Business Register”⁷. In fondo alla pagina è poi indicato l’indirizzo cui rispedire il modulo, ossia: World Business List P.O. Box 3079 · 3502 GB · Utrecht The Netherlands · Fax: +31 205 246 107.

14. Pertanto, dall’analisi dei tre moduli si evince che:

- il presunto editore della banca dati è sempre la società EU Business Services LTD della quale però non vi sono tracce nei registri internazionali delle camere di commercio;

⁵ Oltre all’uso del termine “world” al posto di “European” nella frase “AND A CD-ROM WITH WORLD BUSINESSES IS GRANTED”.

⁶ L’errore è nel testo.

⁷ Oltre all’assenza nel caso dell’abbonamento a “World Business List” del CD-ROM.

- nel caso di “EU Business Register” e “World Business List” i recapiti dove inviare il modulo compilato sono identici.

15. Dopo che sono trascorse varie settimane dall’invio del modulo sottoscritto, e quindi dopo che anche il termine di 8 giorni stabilito per esercizio del diritto di recesso è ampiamente scaduto, le imprese ricevono la fattura relativa al pagamento della prima annualità dell’abbonamento. In tutti i casi, il beneficiario dei pagamenti è la società spagnola SEO Marketing SL. Tali solleciti non sono mai firmati da persone fisiche. Inoltre, nelle comunicazioni via mail al massimo i soggetti che pretendono i pagamenti si firmano con un nome proprio.

16. Qualora le aziende non dovessero pagare, esse iniziano a ricevere con cadenza periodica dei solleciti di pagamento in cui oltre alla cifra iniziale vengono aggiunte delle commissioni che accrescono ulteriormente il debito (la “*Late Payment Fee*” di 99 euro e la “*Administration Fee*” di 35 euro).

17. In alcuni casi il credito viene trasferito a una presunta società di recupero crediti, la Waldberg & Hirsh Global Collections Ltd, con sede ad Amsterdam (Olanda) la quale a sua volta invia solleciti di pagamento con l’aggiunta della voce “*Legal fee*” di 300 euro. In ogni caso, il credito non risulta effettivamente trasferito, in quanto anche se mediato da tale società, il beneficiario indicato è sempre SEO Marketing.

III. Possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale

18. La pluralità di comportamenti descritti al punto **II** della presente comunicazione potrebbe integrare una pratica commerciale scorretta unitariamente indirizzata a pretendere il pagamento di un servizio di annunci pubblicitari a pagamento che la microimpresa non ha consapevolmente richiesto, in violazione degli articoli 20, 24, 25 comma 1 lett. d) ed e), nonché 26, comma 1, lett. f) del Codice del Consumo.

19. La pratica in esame sembra, infatti, articolata in una pluralità di condotte tutte volte ad indurre le microimprese, mediante il ricorso all’indebito condizionamento del loro processo decisionale, a sottoscrivere un abbonamento ad un servizio di annunci pubblicitari non richiesto.

20. Infatti le microimprese ricevono, senza averlo mai richiesto, un modulo da compilare con una serie di informazioni aziendali e da restituire sottoscritto. Tale comunicazione però non spiega né chi sia il mittente, né in cosa consiste il servizio offerto, né il prezzo. Inoltre, soltanto una volta venuto meno il diritto di recesso pattiziamente concesso, SEO Marketing rende nota l’esistenza di un presunto vincolo contrattuale e del conseguente debito per la fornitura del servizio di pubblicità nella banca dati, ed inizia a inviare ripetuti avvisi e solleciti di pagamento, accompagnati in alcuni casi dalla minaccia di adire le vie legali per il recupero coattivo delle somme a suo dire dovute.

21. Tra l’altro, le modalità attraverso le quali SEO Marketing cerca di far valere le proprie pretese potrebbero risultare pratiche commerciali considerate in ogni caso aggressive, data l’insistenza nei

solleciti di pagamento, il cui tenore è sempre più pressante e a volte si avvale dello schermo offerto da una presunta società di recupero crediti.

IV. Modalità e termini istruttori

22. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto **III**;
- b) che il responsabile del procedimento è il dott. Andrea Barone;
- c) che il procedimento si concluderà **entro 180 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento;
- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che l'ufficio presso cui le Parti possono accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06/85821539). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalle Parti o da persona delegata per iscritto;
- f) che le Parti possono presentare memorie scritte e documenti **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente.

V. Richiesta di informazioni

23. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione del messaggio pubblicitario oggetto del presente procedimento, si chiede a SEO Marketing SL di voler fornire, **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

- 1. descrivere la struttura societaria ed organizzativa (amministrativa e tecnica) dell'impresa;
- 2. in particolare, fornire visure camerali relative all'identità e ai recapiti delle società EU Business Services LTD e Waldberg & Hirsh Global Collections Ltd (della cui effettiva esistenza non si sono trovati riscontri in fase pre-istruttoria), precisandone i rapporti con la SEO Marketing SL;
- 3. indicare i criteri con cui sono stati selezionati i soggetti a cui è stata inviata l'offerta promozionale della società;
- 4. specificare le fonti informative utilizzate da SEO Marketing SL per reperire i dati commerciali afferenti alle imprese italiane contattate;
- 5. fornire il numero, l'elenco ed il settore economico dei sottoscrittori italiani, nonché la data della stipula del contratto per tutto il periodo dall'inizio dell'attività di SEO Marketing SL a tutt'oggi;
- 6. indicare il numero, l'elenco ed il settore economico delle imprese italiane, fornendo anche la loro denominazione sociale, che hanno pagato interamente il servizio per tutto il periodo dall'inizio dell'attività di SEO Marketing SL a tutt'oggi;
- 7. indicare l'esatto ammontare del volume di affari per ciascuno degli anni per i quali SEO Marketing SL ha esercitato l'attività di gestione delle banche dati riconducibili ai marchi "EU Business Register", "European Company Network" e "World Business List";
- 8. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

24. Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico.

25. Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

26. Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

27. Ai fini della quantificazione della eventuale sanzione pecuniaria di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede a SEO Marketing SL di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

28. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS10609. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi al dottor Andrea Barone, al numero 06/85821511.

Si allega informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

*Autorità garante
della concorrenza e del mercato*

Bollettino Settimanale
Anno XXVII- N. 4 - 2017

Coordinamento redazionale

Giulia Antenucci

Redazione

Sandro Cini, Alberto Fardin, Valerio Ruocco, Simonetta Schettini
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Ufficio Statistica e Applicazioni Informatiche
Piazza Giuseppe Verdi, 6/a - 00198 Roma
Tel.: 06-858211 Fax: 06-85821256

Web: <http://www.agcm.it>

Realizzazione grafica

Area Strategic Design
