IP252 - REGISTRO ITALIANO DEI MEDICI
Provvedimento n. 26210

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
NELLA SUA ADUNANZA del 4 ottobre 2016;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;
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. 25709 dell'11 novembre 2015, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da UNITED Directorios Lda, articolata in una pluralità di condotte consistenti nella preiscrizione unilaterale e non richiesta dei dati aziendali delle microimprese attive nel settore medico-sanitario 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. 25972 del 13 aprile 2016, con la quale l'Autorità ha contestato a UNITED Directorios Lda la violazione dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 25709 dell'11 novembre 2015;
VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA
a) Il provvedimento di scorrettezza
1. Con provvedimento n. 25709 dell'11 novembre 2015, l'Autorità, all'esito del procedimento PS10070, ha ritenuto che la pratica commerciale posta in essere da UNITED Directorios Lda (di seguito anche "UNITED") nei confronti delle microimprese italiane fosse scorretta, ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettere *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 dal professionista e articolata in 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 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 sottoscrittrici dell'abbonamento in questione hanno segnalato di aver ricevuto delle richieste di pagamento, sia da parte di UNITED (1) sia da parte di una società di recupero crediti alla quale lo stesso professionista ha conferito formale mandato (2). Tali richieste di pagamento si caratterizzano per il fatto che, da un lato, fanno riferimento a somme di denaro sempre più elevate perché, all'importo originariamente richiesto, si aggiungono, per ogni sollecito, ulteriori somme a titolo di interessi e spese di mora e, dall'altro, contengono anche espressioni intimidatorie usate per minacciare il recupero coattivo di un credito indebitamente vantato.
1 Cfr. doc. n. 11.
2 Cfr. doc. n. 4.
3 Cfr., in particolare, docc. nn. 1 e 16.
4 Cfr. doc. n. 9.
5 Cfr. doc. n. 8.
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. 25709 dell'11 novembre 2015, 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. 25972 del 13 aprile 2016, notificato al professionista in data 11 maggio 2016, l'Autorità ha contestato a UNITED di aver violato la delibera n. 25709 dell'11 novembre 2015.
b) Gli elementi acquisiti in sede di verifica dell'ottemperanza
5. Sulla base di una serie di segnalazioni pervenute nel periodo marzo – agosto 2016 (3), anche da parte di associazioni di consumatori e utenti (4), è emerso che UNITED ha continuato ad inviare solleciti di pagamento e proposte transattive nei confronti delle microimprese italiane coinvolte dalla pratica commerciale scorretta di cui alla delibera n. 25709 dell'11 novembre 2015.

6. In primo luogo è stato riscontrato che il professionista ha inoltrato a microimprese italiane ripetuti solleciti aventi ad oggetto il pagamento delle rate dell'abbonamento al proprio servizio di annunci pubblicitari. In particolare, successivamente al mese di novembre 2015, si ha evidenza del fatto che UNITED ha provveduto a inviare alle microimprese italiane sottoscrittrici del summenzionato abbonamento solleciti e intimazioni di pagamento, con cui si richiede il pagamento delle somme maturate per ciascuna delle annualità coperte dall'abbonamento offerto da UNITED, maggiorate delle somme richieste a titolo di "*spese di sollecito e recupero crediti*", minacciando che in caso di mancato pagamento si procederà ad "*adire l'autorità giudiziaria competente*" (5).
7. In secondo luogo, dai documenti agli atti emerge che alcuni segnalanti hanno ricevuto, mediante *e-mail,* proposte transattive, alcune delle quali volte ad ottenere il pagamento di tre annualità con stralcio degli interessi di mora. Si ha evidenza, inoltre, del fatto che il professionista, nel caso in cui non riesca ad ottenere il pagamento del credito asseritamente vantato attraverso l'anzidetta proposta transattiva, faccia pervenire, sempre a mezzo *e-mail* e in un ridotto lasso temporale, dei solleciti di pagamento alle microimprese precedentemente contattate, minacciando di intraprendere nei loro confronti una procedura esecutiva per l'intero importo maturato, oltre interessi e spese (6).

6 La proposta transattiva è caratterizzata dalle seguenti modalità espressive:"[…] se non accettata, questa proposta transattiva, cosi come le precedenti, sarà da ritenersi in ogni sede e a tutti gli effetti di legge come mai formulata. Di conseguenza dovrò predisporre la documentazione atta al tentativo di riscossione coattiva dell'intero credito vantato (€4.140,00) seguendo tutte le modalità consentite dall'ordinamento comunitario e dare disposizione allo studio legale domiciliatario di Lisbona di procedere con il deposito del ricorso presso l'autorità giudiziaria portoghese. Questo per accertare, innanzi al giudice preposto, il debito del convenuto nella misura di € 4.140,00 ed ottenere titolo esecutivo. Oltre a interessi e rivalutazione monetaria, saranno a carico Suo anche le ulteriori spese legali".
7 Cfr. doc. n. 1.
8 Cfr. doc. n. 11.
9 Cfr. doc. n. 8.

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

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

III. VALUTAZIONI

9. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dal professionista costituisce inottemperanza alla delibera n. 25709 dell'11 novembre 2015.
10. Risulta infatti che le condotte poste in essere da UNITED continuano a configurare gli estremi di una pratica commerciale aggressiva. Infatti, è emerso che UNITED ha seguitato ad inviare ripetuti avvisi e solleciti di pagamento alle microimprese sottoscrittrici dell'abbonamento e a formulare solleciti di pagamento e proposte transattive, indicando peraltro un termine molto breve per la definizione delle stesse.
11. Tali solleciti, in particolare, sono caratterizzati da richieste economiche sempre più elevate, in quanto il professionista esige anche il pagamento di somme a titolo di spese di sollecito e recupero crediti (7).
In alcuni solleciti UNITED è ricorso anche all'utilizzo di espressioni minacciose, asserendo espressamente che "*la nostra casa editrice sarà costretta a cedere la pratica a titolo definitivo ad una ditta specializzata nella riscossione di crediti internazionali per l'importo complessivo dell'ultimo sollecito emesso, con l'importo sopra indicato, e sarà da essi perseguito qualsiasi mezzo legale necessario per il recupero del dovuto, senza ulteriore avviso, eventualmente mettendola in mora. La informiamo che da quel momento in poi, la nostra casa editrice declinerà ogni responsabilità sugli effetti delle loro azioni nei suoi confronti*" (8).
12. Tali condotte, pertanto, presentano i medesimi profili di scorrettezza già oggetto della delibera n. 25709 dell'11 novembre 2015 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 presso un foro estero, evidenziando un aumento del debito in virtù delle spese di sollecito e recupero crediti, nonché concedendo termini ridotti per provvedere al saldo del debito. Le condotte poste in essere da UNITED, come emerge dalle risultanze dell'istruttoria procedimentale, 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. L'indebito condizionamento è vieppiù aggravato dal fatto che il termine normalmente concesso per aderire al sollecito di pagamento risulta particolarmente stringente (in media 7 giorni dalla ricezione della richiesta) nonché dall'utilizzo di espressioni minacciose (9).

13. Inoltre, si osserva che le somme di cui il professionista richiede il pagamento risultano ingenti in rapporto alla dimensione economica delle microimprese coinvolte dalla pratica commerciale nel suo complesso (circa 2.070 euro nel caso in cui venga formulata la proposta transattiva e fino a un massimo di 4.140 euro nel caso in cui si solleciti il pagamento dell'intero importo dovuto per le tre annualità di abbonamento). Peraltro, le comunicazioni utilizzate a tal fine ricorrono ad espressioni particolarmente aggressive, nonché alla minaccia di adire un'Autorità giudiziaria straniera (rispetto allo Stato membro presso il quale sono stabiliti i destinatari delle proposte di risoluzione stragiudiziale della presunta controversia creditoria o dei successivi solleciti), in caso di mancato pagamento delle somme richieste (10).

10 Cfr doc. n. 9.
11 Cfr. doc. n. 1.
12 Cfr. doc. n. 16.

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

14. 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.

15. 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.

16. Con riguardo alla gravità della violazione si considera, innanzitutto, che con il presente procedimento si è accertata l'inottemperanza del professionista alla delibera n. 25709 dell'11 novembre 2015, limitatamente alla parte relativa all'aggressività delle condotte consistenti nell'invio alle microimprese italiane sottoscrittrici dell'abbonamento al servizio di annunci pubblicitari offerto da UNITED, di ripetuti avvisi e solleciti di pagamento e di proposte transattive. 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* richiesto dal professionista sia con riferimento alle dimensioni economico-finanziarie delle microimprese coinvolte nella pratica commerciale.

17. 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 marzo 2016 (11) e che la stessa risulta tutt'ora in corso (12).

18. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a UNITED una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 300.000 € (trecentomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento della società UNITED Directorios Lda, consistito nell'aver violato la delibera n. 25709 dell'11 novembre 2015, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società UNITED Directorios Lda 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.
Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.
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'art. 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.
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'art. 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'art. 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