

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 il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*”, adottato con delibera dell’Autorità del 15 novembre 2007;

VISTO il proprio provvedimento del 25 agosto 2011 n. 22709, con il quale è stata deliberata l’adozione della misura cautelare, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell’art. 9, comma 1, del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Estesa Limited Global Gateway 2478 Rue de la Perle Providence Mahe Republic of Seychelles (di seguito, anche “Estesa”), società a responsabilità limitata, in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società ha sede legale nella Repubblica delle Seychelles; è attiva nella vendita *on-line* di *software*. La sua attività è esercitata nei confronti dei consumatori italiani tramite il sito *internet* www.italia-programmi.net.
2. Acu (Associazione Consumatori e Utenti) del Piemonte, in qualità di segnalante.
3. Aduc (Associazione Diritti Utenti e Consumatori) di Firenze, in qualità di segnalante.
4. Federconsumatori (Federazione Nazionale Consumatori e Utenti) di Frosinone, Milano e Udine, in qualità di segnalanti.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

5. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dal professionista e consistenti:
 - a) nell’utilizzo di articolati meccanismi mediante i quali Estesa ha indotto i consumatori a ritenere, contrariamente al vero, che i prodotti *software* presenti nel proprio sito *internet*, e generalmente disponibili gratuitamente in rete (quali Skype, Avira, Open Office, Opera, Adobe Acrobat Reader, ecc.), potessero essere scaricati senza alcun onere economico. Secondo quanto riferito nelle

migliaia di segnalazioni pervenute all’Autorità, all’esito della consultazione di motori di ricerca in *internet* – effettuata digitando il nome del *software* desiderato con o senza abbinamento ai termini “gratis” o “gratuito” - un elevatissimo numero di consumatori sarebbe approdato al sito *www.italia-programmi.net*, accedendo al quale sarebbero stati indirizzati alla *home page*. Seguendo un percorso con più passaggi (*link*) sotto la dizione “SCARICALO SUBITO!” i consumatori sarebbero arrivati ad una pagina di registrazione in cui si legge: “*Si prega di compilare tutti i campi modulo completamente: Registrati ora (sic) e scarica*”. Subito sotto, al centro della pagina si legge: **Crea il tuo account** ed ancora sotto al centro della pagina vi è un *form* per inserire i dati personali (nome, cognome, indirizzo, data di nascita, *e-mail* e telefono) *online*, a lato del quale, con scarsa evidenza grafica, venivano descritte le caratteristiche del contratto. A seguito della registrazione, i consumatori si sarebbero inconsapevolmente trovati vincolati ad un contratto di abbonamento della durata di 24 mesi per la fornitura *on-line* di prodotti *software*, nonché al pagamento di un canone mensile di 8 euro da corrispondere anticipatamente per la prima annualità (96 euro) tramite bonifico bancario.

b) nel rifiuto opposto da Estesa all’esercizio del diritto di recesso ai consumatori che lo chiedevano, perfino a coloro che si erano attivati nei 10 giorni lavorativi dalla compilazione del *form*¹, vantando, peraltro, una presunta collaborazione con l’Autorità;

c) nell’invio per *e-mail* ai consumatori, a circa due settimane dall’avvenuta registrazione sul sito *internet* *www.italia-programmi.net*, e, quindi, una volta decorso il termine per l’esercizio del diritto di recesso di cui agli art. 50 e ss. del Codice del Consumo, di una richiesta di pagamento seguita – a breve distanza di tempo – da un primo sollecito, sempre tramite *e-mail*, e da numerosi altri solleciti inviati per posta elettronica e/o ordinaria a cadenze ravvicinate. Tali comunicazioni, successivamente al primo sollecito, includono maggiorazioni pecuniarie di importo crescente, pari a 8,50 euro e 14,50 euro e toni progressivamente più minacciosi riguardo alle conseguenze del mancato pagamento.

[*Omissis*].

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale di cui al punto II, *sub a)*, risulta scorretta in quanto sono stati ingannati i consumatori che, avendo ricercato in rete *software* da scaricare gratis, hanno avuto accesso alla pagina *www.italia-programmi.net* e senza venire adeguatamente informati della natura onerosa del servizio offerto hanno inserito i propri dati nella pagina di registrazione. Tale caratteristica del servizio, infatti, rappresentava esattamente il contrario di quanto ricercato dai consumatori e, tuttavia, non era esplicitata chiaramente né all’atto dell’inserimento dei propri dati nella pagina di registrazione, né veniva adeguatamente messa in luce con la mail di conferma della registrazione, quando ancora era possibile per il consumatore esercitare il diritto di recesso;

¹ Nel condizioni per l’esercizio del “Diritto di recesso” di cui è presente un *link* in fondo alla schermata di registrazione si legge espressamente: “il Cliente ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di dieci giorni lavorativi a far data dal giorno in cui la richiesta di registrazione è stata inviata”.

RITENUTO, inoltre, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che le pratiche commerciali di cui ai punti II, *sub* b) e c), presentano il carattere dell'aggressività, in quanto Estesa ha, da un lato, impedito a numerosi consumatori che ne avevano fatto richiesta e che si erano attivati nei dieci giorni lavorativi dalla registrazione di recedere dal contratto ed, inoltre, ha inviato numerosi, ravvicinati e minacciosi solleciti di pagamento di somme via via crescenti con i quali si paventava, tra l'altro, l'esercizio di azioni legali per il recupero del credito, se del caso assistite da denunce penali per falso, in mancanza di pagamento spontaneo. Estesa ha paventato l'esistenza e il possesso di elementi di prova, a sua disposizione, riguardo alla legittimità della pretesa creditoria e, di conseguenza, ha prefigurato ingenti oneri economici a carico di consumatori, ignari perfino di aver concluso un contratto;

RITENUTO, infine, che, in ragione dell'ingentissimo numero di consumatori che hanno presentato denuncia all'Autorità in pochi mesi lamentando la scorrettezza dell'operato del professionista, in particolare segnalando di essere stati destinatari di più *e-mail* e/o lettere di sollecito di pagamento contenenti la minaccia di esercizio di azione legale in caso di mancato pagamento, nonché tenuto conto della durata biennale dei rapporti a cui si riferiscono i predetti solleciti di pagamento e della circostanza che continuano a pervenire giornalmente centinaia di segnalazioni che testimoniano che le pratiche risultano ancora in essere, si rende necessario disporre la pubblicazione di un estratto della delibera a cura e spese del professionista, ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo, al fine di impedire che le pratiche commerciali *sub* a) e *sub* b) continuino a produrre effetti. A tal fine si ritiene congruo disporre che predetta pubblicazione avvenga per trenta giorni nel sito www.italia-programmi.net;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera a), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Estesa Limited, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che ciascuna delle pratiche commerciali descritte al punto II, lettere b) e c), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Estesa Limited, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che, con riferimento alla pratica commerciale descritta al punto II, lettera a) del presente provvedimento, alla società Estesa Limited sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 €(cinquecentomila euro);

d) che con riferimento alle pratiche commerciali descritte al punto II, lettera b), del presente provvedimento, alla società Estesa Limited sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 €(cinquecentomila euro);

e) che con riferimento alle pratiche commerciali descritte al punto II, lettera c), del presente provvedimento, alla società Estesa Limited sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 €(cinquecentomila euro);

[Omissis].

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Alberto Nahmijas

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella