

IP244 - AVRON-ISCRIZIONE REGISTRO E SOLLECITI DI PAGAMENTO

Provvedimento n. 25998

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 28 aprile 2016;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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'articolo 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. 24949 del 28 maggio 2014, con la quale l'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere da Avron s.r.o. e IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike., articolata –nel caso di Avron s.r.o.– in una pluralità di condotte che consistono nella preiscrizione unilaterale e non richiesta dei dati aziendali delle microimprese 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; nonché –nel caso di IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike.– consistente nella formulazione, per conto di Avron s.r.o., di proposte transattive cd. "a saldo e stralcio", facendo anche ricorso a ripetute e insistenti minacce inviate via posta ed *e-mail* di agire in giudizio dinanzi alle autorità ritenute competenti per procedere alla riscossione dell'intero importo asseritamente vantato, posta in essere a partire dal gennaio 2012 sino all'emanazione del suddetto provvedimento;

VISTA la propria delibera n. 25556 del 9 luglio 2015, con la quale l'Autorità ha accertato che il comportamento di Avron s.r.o. e IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike. costituiva violazione dell'articolo 27, comma 12, del *Codice del Consumo*, per non aver ottemperato alla delibera n. 24949 del 28 maggio 2014;

VISTA la propria delibera n. 25803 del 22 dicembre 2015, con la quale l'Autorità ha nuovamente contestato a Avron s.r.o. e IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del *Codice del Consumo*, per non avere ottemperato alla suddetta delibera n. 24949, del 28 maggio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 24949 del 28 maggio 2014 l'Autorità, all'esito del procedimento PS9174, ha ritenuto la pratica commerciale posta in essere da Avron s.r.o. (di seguito anche "*Avron*") e IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike. (di seguito anche "*IPDM*") nei confronti delle microimprese italiane, scorretta ai sensi degli artt. 20, 24, 25, comma 1, lettere *d*) ed *e*), nonché 26, 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 dai professionisti e articolata intorno a una serie di condotte volte a promuovere in modo scorretto 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, cioè nel periodo giugno 2014 - febbraio 2015, varie microimprese italiane destinatarie della pratica commerciale scorretta accertata nell'ambito del procedimento PS9174 e alcune associazioni di consumatori e utenti avevano segnalato di aver ricevuto, attraverso diversi canali di comunicazione, delle richieste di pagamento da parte di Avron e IPDM. Tali richieste di pagamento, da un lato, si riferivano a somme di denaro sempre più elevate perché all'importo originariamente richiesto venivano aggiunte, per ogni sollecito, ulteriori somme a titolo di interessi e spese di mora e, dall'altro, contenevano anche espressioni intimidatorie usate da entrambi i professionisti per minacciare il recupero coattivo di un credito indebitamente vantato.

3. L'invio delle predette richieste di pagamento costituiva reiterazione di una delle condotte facenti parte integrante della pratica commerciale considerata scorretta e pertanto l'Autorità, con l'adozione del provvedimento n. 25307 del 3 febbraio 2015, ha dapprima contestato a Avron e IPDM la violazione della delibera n. 24949 del 28 maggio 2014 e successivamente, con l'adozione della delibera n. 25556 del 9 luglio 2015, notificata ad Avron s.r.o. in data 5 agosto 2015 e a IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike. in data 14 agosto 2015, ha ritenuto che il

comportamento posto in essere da tali professionisti costituisca inottemperanza alla delibera n. 24949 del 28 maggio 2014.

A) Gli elementi acquisiti in sede di verifica dell'ottemperanza

5. Sulla base di una serie di richieste di intervento¹, anche ad opera di alcune associazioni di consumatori e utenti², è emerso che sia Avron che IPDM non hanno interrotto l'invio di solleciti di pagamento e proposte transattive nei confronti delle microimprese italiane coinvolte dalla pratica commerciale scorretta di cui alla delibera n. 24949 del 28 maggio 2014.

6. Per quel che concerne le condotte poste in essere da Avron, è stato riscontrato che tale professionista, responsabile insieme a IPDM della realizzazione della pratica commerciale la cui scorrettezza è stata accertata nell'ambito del procedimento PS9174, ha continuato a inviare alle microimprese italiane ripetuti solleciti di pagamento aventi ad oggetto il pagamento delle rate dell'abbonamento al proprio servizio di annunci pubblicitari. In particolare, a partire dal mese di ottobre 2015³ si ha evidenza del fatto che Avron, mediante la società di recupero crediti IPDM, ha provveduto a far pervenire alle predette microimprese italiane le seguenti comunicazioni:

i) "avviso procedura legale", con cui si sollecita alle microimprese il pagamento dell'intero importo asseritamente dovuto in relazione al periodo di abbonamento, maggiorato da ulteriori somme richieste a titolo di "spese di sollecito" e "interessi di mora", e si minaccia l'inizio di una procedura esecutiva presso un'Autorità straniera nel caso in cui il pagamento non venga eseguito entro il termine concesso (in media inferiore a una settimana)⁴;

ii) "avviso di procedura legale", con cui si formula una proposta transattiva cd. "a saldo e stralcio", con decurtazione variabile tra quasi il 30% e quasi il 50% dell'importo complessivamente maturato⁵. Anche la formulazione di tale proposta transattiva è accompagnata dalla minaccia di intraprendere una procedura esecutiva dinanzi a una autorità giudiziaria straniera in caso di mancato pagamento;

iii) a seguito della formulazione della proposta transattiva Avron, sempre per il tramite di IPDM, contatta nuovamente le microimprese, sia via e-mail che telefonicamente⁶, per addivenire a una soluzione stragiudiziale della vicenda;

iv) invio di una e-mail con oggetto "Contenzioso AVRON - Ultima possibilità di composizione bonaria"⁷, mediante la quale viene richiesto alle microimprese il pagamento dell'intero importo asseritamente dovuto, maggiorato da ulteriori somme richieste a titolo di "spese di sollecito" e "interessi di mora", da eseguire quasi immediatamente (di solito entro i 5 giorni dalla ricezione della e-mail). Anche tale comunicazione contiene una minaccia di intraprendere una procedura esecutiva presso un'autorità giudiziaria straniera nel caso in cui il pagamento non venga eseguito nel brevissimo termine concesso (si tratta, in particolare del deposito di un ricorso per decreto ingiuntivo europeo presso la District Court Bratislava III).

B) Gli elementi acquisiti dopo l'apertura del procedimento IP244

7. Sulla scorta delle segnalazioni pervenute dopo l'apertura del procedimento IP244, è emerso che Avron e IPDM hanno continuato a inviare alle microimprese a cui era destinata la pratica commerciale scorretta accertata nell'ambito del procedimento PS9174 solleciti di pagamento e proposte transattive. A tal proposito, infatti, dai documenti agli atti è emerso che Avron, per il tramite di IPDM, ha proseguito nell'invio di solleciti e richieste di pagamento⁸, con modalità simili a quelle già ritenute scorrette dall'Autorità con la delibera n. 24949, del 28 maggio 2014.

8. In particolare, sia all'interno delle comunicazioni inerenti ai solleciti di pagamento, che in quelle relative alle proposte transattive, i professionisti hanno fatto ricorso a espressioni particolarmente insistenti e aggressive, quali ad esempio: "in mancanza di un immediato saldo della somma proposta a saldo e stralcio per la definizione bonaria della vertenza, saremo costretti, nostro malgrado e senza ulteriore avviso, a tutelare le ragioni della ns cliente richiedendo l'emissione di un'ingiunzione di pagamento da parte del Tribunale competente per contratto ed in ossequio alle disposizioni comunitarie in materia di debiti commerciali, con l'ulteriore aggravante di pregiudizio per l'affidabilità creditizia della Vostra azienda" e "[...] si procederà in modo forzoso su beni di proprietà fino al totale soddisfacimento del credito in essere e senza alcun ulteriore avviso provvederemo a CITARE codesta Ditta [...] davanti al District Court Bratislava III" - sottolineatura aggiunta⁹.

9. Dai documenti in atti risulta che i professionisti hanno anche sollecitato il pagamento dell'intero importo asseritamente vantato, maggiorato da ulteriori somme a titolo di "spese di recupero" e "interessi di mora" (per importi

¹ [Cfr., in particolare, docc. nn. 2, 3, 5, 10 e 11.]

² [Si tratta di Federconsumatori Viterbo (doc. n. 4) e ADOC Spezia (doc. n. 7).]

³ [Cfr. doc. n. 5 all. 2.]

⁴ [Cfr., in particolare, doc. n. 5.]

⁵ [Cfr. docc. nn. 3 all. n. 2, 10 all. n. 3 e 12 all. n. 2.]

⁶ [Cfr. doc. n. 5 all. n. 2.]

⁷ [Cfr., in particolare, doc. n. 11.]

⁸ [Cfr., in particolare, docc. nn. 19, all.ti nn. 2, 3 e 4, e 22 all. n. 1.]

⁹ [Cfr., in particolare, docc. nn. 19 all.ti nn. 2 e 3, e 22 all. n. 1.]

anche particolarmente elevati, ad esempio 4.701,60 euro¹⁰), all'uopo concedendo un termine particolarmente breve per eseguire il pagamento (circa sette giorni)¹¹.

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLE PARTI

16. Le Parti non hanno fatto pervenire alcuna memoria difensiva nel corso del procedimento.

III. VALUTAZIONI

20. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento posto in essere dai professionisti costituisce inottemperanza alla delibera n. 24949, del 28 maggio 2014.

21. Risulta infatti che le condotte poste in essere da Avron e IPDM continuano a configurare gli estremi di una pratica commerciale aggressiva. È emerso, infatti, che Avron, per il tramite di IPDM, continua a inviare ripetuti avvisi e solleciti di pagamento alle microimprese cui era destinata la pratica commerciale scorretta accertata con la delibera n. 24949, del 28 maggio 2014 (PS9174), nonché a formulare proposte transattive ccdd. "a saldo e a stralcio", anche sollecitando il pagamento dell'intero importo asseritamente vantato, maggiorato da ulteriori somme richieste a titolo di "spese di recupero" e "interessi di mora".

22. In particolare, dai documenti in atti si evince che Avron e IPDM continuano a inviare alle predette microimprese, a intervalli di tempo estremamente ravvicinati, una serie di comunicazioni contenenti gli avvisi, i solleciti e le proposte transattive - a tal proposito si ha evidenza del fatto che lo stesso destinatario abbia ricevuto almeno 4 solleciti nell'arco di poche settimane¹².

23. Tali solleciti, in particolare, sono caratterizzati da richieste economiche sempre più elevate, in quanto il professionista sollecita anche il pagamento di somme a titolo di spese di sollecito e interessi di mora. Con l'invio di alcuni solleciti, quali ad esempio quelli denominati "Contenzioso AVRON - Ultima possibilità di composizione bonaria" i professionisti ricorrono anche all'utilizzo di espressioni minacciose, asserendo espressamente che [...] si procederà in modo forzoso su beni di proprietà fino al totale soddisfacimento del credito in essere e senza alcun ulteriore avviso provvederemo a CITARE codesta Ditta [...] davanti al District Court Bratislava III" (sottolineatura aggiunta)¹³.

24. I professionisti, inoltre, formulano anche proposte transattive ccdd. "a saldo e stralcio" per importi ingenti in considerazione della dimensione economica delle microimprese coinvolte dalla pratica commerciale (in alcuni casi viene richiesto il pagamento di oltre 4.000 euro¹⁴). Le anzidette proposte transattive, tra l'altro, vengono formulate ricorrendo anche a 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.

25. L'indebito condizionamento che discende dalla messa in pratica di tali condotte è vieppiù aggravato dal fatto che il termine normalmente concesso per aderire alla proposta risulta particolarmente stringente (circa 7 giorni dalla ricezione della richiesta) e dall'utilizzo di espressioni via via più minacciose.

26. Le condotte di Avron e IPDM in esame, che si collocano temporalmente in un periodo successivo alla notifica del provvedimento n. 25556 del 9 luglio 2015 di accertata inottemperanza (in particolare se ne ha prova dall'ottobre del 2015), presentano i medesimi profili di criticità già oggetto della delibera n. 24949 del 28 maggio 2014, 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. Le condotte poste in essere dai predetti professionisti, come emerge dalle risultanze dell'istruttoria procedimentale, riproducono sostanzialmente il medesimo *modus operandi* che l'Autorità, sulla scorta della summenzionata delibera, ha ritenuto scorretto ai sensi degli articoli 20, 24, 25 e 26, comma 1, lettera f), del Codice del Consumo, in quanto idoneo a condizionare indebitamente il comportamento economico delle microimprese costringendole ad assumere una decisione di consumo che non avrebbero altrimenti preso.

27. In definitiva, alla luce degli elementi in atto, si ritiene che il comportamento posto in essere da Avron s.r.o. e IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike. costituisce reiterata inottemperanza alla delibera n. 24949 del 28 maggio 2014, in violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo.

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

28. Ai sensi dell'articolo 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.

¹⁰ [Cfr. doc. n. 19 all. n. 3.]

¹¹ [Cfr., in particolare, doc. n. 5.]

¹² [Cfr. doc. n. 5 all. n. 2.]

¹³ [Cfr. doc. n. 19 all. n. 3.]

¹⁴ [Cfr. docc. nn. 11, 12 all. n. 1 e 19 all. n. 3.]

29. 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.

30. Con riguardo alla gravità della violazione si considera, innanzitutto, che con il presente procedimento si è accertata la reiterata inottemperanza dei professionisti alla delibera n. 24949 del 28 maggio 2014, limitatamente alla parte relativa all'aggressività delle condotte consistenti nell'invio, alle microimprese italiane destinatarie della pratica commerciale scorretta realizzata da Avron e IPDM, di ripetuti avvisi e solleciti di pagamento, nonché di proposte transattive ccdd. "a saldo e stralcio". 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* sollecitato dai professionisti con le proprie comunicazioni, che con riferimento alle dimensioni economico-finanziarie delle microimprese coinvolte dalla pratica commerciale (fino ad esempio a quasi 5.000 euro). Sulla gravità della condotta, infine, incide anche il brevissimo termine concesso alle microimprese, a seguito della ricezione dei solleciti e delle proposte transattive, per eseguire il pagamento in favore di Avron, che in alcuni casi si riduce a circa una settimana¹⁵.

31. Per quanto riguarda invece la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che i professionisti hanno posto in essere la pratica commerciale sopra descritta almeno a partire dal mese di ottobre 2015¹⁶ e che la stessa risulta tutt'ora in corso.

32. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Avron S.r.o. e IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike. una sanzione amministrativa pecuniaria pari, rispettivamente a 600.000 € (seicentomila euro) e 100.000 € (centomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento delle società Avron s.r.o. e IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike., consistito nell'aver violato la delibera n. 24949 del 28 maggio 2014, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società Avron s.r.o. una sanzione amministrativa pecuniaria di 600.000 € (seicentomila euro);

c) di irrogare alla società IPDM Internet Publishing & Demand Management Mon. Ike. una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro).

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere b) e c) devono essere pagate 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.

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.

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'articolo 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'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 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.

¹⁵ [Cfr., in particolare, doc. n. 5.]

¹⁶ [Cfr. docc. nn. 2 e 3.]

IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Annalisa Rocchietti

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella