

DELIBERA N. 304/23/CONS

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI
DI TICKETSMS S.R.L. IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI
SCORRETTE**

PS/12616

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 5 dicembre 2023;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*” (di seguito, Autorità);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*” (di seguito, Codice);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la nota pervenuta in data 17 novembre 2023 al prot. n. 295731 dell’Autorità, con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della società Ticketsms S.r.l. (di seguito Ticketsms o il Professionista) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice, che opera nel settore del commercio di prodotti e servizi innovativi ad alto valore tecnologico e, attraverso il sito web <https://ticketsms.it> (di seguito Sito), vende online biglietti per eventi;

VISTA la comunicazione del 26 luglio 2023, di avvio del procedimento istruttorio PS/12616, con la quale AGCM ha reso noto al Professionista che, sulla base della segnalazione di un consumatore, è emerso che il Professionista, tramite *Internet*, avrebbe posto in essere un presunto comportamento commerciale scorretto inerente a comunicazioni commerciali ingannevoli;

TENUTO CONTO che nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS/12616 AGCM evidenzia che, sulla base della segnalazione di un consumatore, sarebbe emerso che il Professionista applicherebbe ai consumatori - al termine del processo di acquisto online sul Sito - un costo aggiuntivo legato al mezzo di pagamento utilizzato per effettuare gli acquisti;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione dell’articolo 62, comma 1, del Codice, che ha introdotto un divieto per i professionisti beneficiari di un pagamento di imporre ai consumatori spese aggiuntive, rispetto al costo del bene/servizio,

in relazione all'utilizzo di determinati strumenti di pagamento. In particolare, la circostanza che il Professionista abbia previsto l'addebito di un supplemento di importo variabile in relazione alle modalità di pagamento utilizzate, per gli acquisti effettuati sul Sito e pagati tramite carte di credito e debito o sistemi di pagamento innovativi, comporta un aggravio economico (*credit card surcharge*) direttamente correlato allo strumento di pagamento prescelto, risultando in contrasto con la richiamata norma posta a tutela dei diritti dei consumatori nei contratti;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa ai comportamenti del Professionista;

RITENUTO opportuno, anche alla luce del novellato articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice, che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del medesimo Codice, riportando le valutazioni di questa Autorità in relazione all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato per diffondere la pratica commerciale, a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica;

RILEVATO che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e attività attuate dal Professionista tramite *Internet*;

CONSIDERATO che *Internet* è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'osservatorio sulle comunicazioni di questa Autorità, i dati sull'accesso ai siti/app dei principali operatori evidenziano un numero mensile di utenti unici¹ che si sono collegati a *Internet* nel secondo trimestre del 2023 compreso tra 43,6 e 43,9 milioni su base mensile (tra 44,8 e 44,2 milioni nel secondo trimestre del 2022), con circa 64 ore e 46 minuti² complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a giugno 2023, 42,6 mln hanno usato Google (42,8 milioni nello stesso mese del 2022), 38,9 mln Meta Platforms (39,1 milioni nello stesso mese del 2022), 35,4 milioni Amazon (34,8 milioni nello stesso mese del 2022). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di *e-commerce* varia, nel secondo trimestre del 2023, tra 37,7 e 38,0 mln (tra 36,9 e 37,3 milioni nel secondo trimestre del 2022), con una media di 2 ore e 30 minuti³ trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/APP di *e-commerce*;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione ed acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dal Professionista, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori sulla base delle informazioni lette nel sito utilizzato dal Professionista e dei processi di acquisto dallo stesso previsti, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie, *Internet* sia strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente

¹ Numero di utenti/persone diverse che hanno visitato qualsiasi contenuto di un sito Web, una categoria, un canale o un'applicazione durante il periodo di riferimento.

² Dato riferito al mese di giugno 2023.

³ Dato riferito al mese di giugno 2023.

la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

di esprimere parere nei termini di cui in motivazione.

Roma, 5 dicembre 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba