

DELIBERA N. 349/24/CONS

PARERE

**ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI
BYMÈTIS CANCELLATIONS BV
IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

PS12700

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 24 settembre 2024;

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 9 settembre 2024 al prot. n. 233009 dell’Autorità, con la quale l’Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito, AGCM) ha chiesto, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice e dell’art. 1, comma 6, lettera c), numero 9), della Legge n. 249/97, il parere di questa Autorità rispetto a una pratica commerciale della ByMètis Cancellations B.V. (di seguito “Metis” o la “Società” o il “Professionista”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice. Nella nota di richiesta di parere dell’AGCM si informa che, con comunicazione del 23 gennaio 2024, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti del Professionista al fine di valutare l’eventuale violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 26 del Codice;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché le pratiche in questione sono state diffuse anche tramite *Internet* (*mail* e *sito web* del Professionista) si richiede all’Autorità, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 16, commi 3 e 4, 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’AGCM con delibera del 1° aprile 2015, di esprimere il proprio parere in merito;

VISTA la comunicazione dell’AGCM del 23 gennaio 2024, di avvio del procedimento istruttorio PS12700, ai sensi dell’art. 27, comma 3 del Codice e dell’art. 6 del Regolamento e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell’art. 12, comma 1, del Regolamento;



CONSIDERATO che, sulla base di quanto riportato nella suddetta comunicazione, la società Metis svolge – quale attività prevalente – la predisposizione, l’invio e l’offerta, anche tramite il proprio sito *web*, di lettere per cessare rapporti contrattuali a/o con associazioni (cosiddetta *disdetta*);

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS12700, AGCM evidenzia che, secondo le segnalazioni pervenute e in base agli accertamenti svolti e le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice, Metis avrebbe posto in essere le seguenti condotte:

- a) il Professionista sembra richiedere il pagamento per la predisposizione e l'invio di lettere di disdetta/recesso/disattivazione, sebbene il consumatore non abbia mai richiesto la fornitura di tale servizio. La condotta è tanto più insidiosa considerato che sembrerebbe essere adoperato un *software* per inserirsi nelle pagine *web* di disdetta cui il consumatore accede per procedere in autonomia, carpirne i dati e processare a insaputa dell'utente, ma a suo nome, la disdetta. Mediante tali *software*, la disdetta viene processata da Metis senza che l'utente se ne accorga. Infatti, la maggior parte dei consumatori riferisce di non essersi mai rivolta a Métis. In diversi casi, oltretutto, i consumatori rappresentano di aver provveduto in autonomia a esercitare il diritto di recesso/inviare comunicazioni di disdetta/disattivazione del servizio non più desiderato o di non aver nemmeno voluto esercitare il diritto di recesso nei confronti della propria controparte negoziale o, addirittura, di non essere mai stati titolari di uno dei contratti/rapporti in relazione ai quali il Professionista sosterebbe di aver trasmesso una delle citate lettere. Peraltro, nel primo di detti casi, il Professionista sembrerebbe adottare accorgimenti tecnici tali da potersi inserire nelle pagine *web* di disdetta cui il consumatore accede al fine di procedere, invece, in autonomia.
- b) Inoltre, il Professionista invia ripetutamente – tramite posta (cartacea e/o elettronica) e/o sms – richieste e plurimi solleciti di pagamento, con indicazione di termini assai brevi per l'adempimento. Le comunicazioni sono spesso redatte in un italiano poco comprensibile, presumibilmente dovuto all'uso di traduttori automatici dall'olandese, e ad esse non sono allegati documenti giustificativi del servizio asseritamente reso di cui si chiede il corrispettivo. Tali comunicazioni sono altresì corredate dall'indicazione di un sovrapprezzo per costi aggiuntivi relativi all'invio del sollecito di pagamento, anche laddove non risulti inviata una precedente richiesta (che viene però "sollecitata"). È altresì minacciata la futura richiesta di ulteriori somme per la gestione di una procedura di recupero degli asseriti crediti (somme, peraltro, di importo elevato e del tutto sproporzionato rispetto all'entità dei crediti "vantati"). Inoltre, come detto, Métis inserisce nelle richieste di pagamento un *QR Code* che rinvia a un servizio di pagamento *online* che non consente di modificare la cifra preinserita dal Professionista, la quale è spesso più elevata di quella richiesta nei solleciti di pagamento, così indebitamente condizionando l'utente che si appresti a pagare. Anche la gestione dei reclami trasmessi dai consumatori sembra presentare profili di aggressività: in particolare, dalla documentazione agli atti emerge che il Professionista avrebbe risposto a eventuali reclami adoperando il medesimo messaggio "prestampato"



nel quale, più che a rispondere alle richieste del consumatore, si limiterebbe ad insistere per il pagamento.

- c) Infine, la Società appare operare con ingannevolezza, nella misura in cui il Professionista indica, a seconda dei casi, nel proprio sito e nella corrispondenza, denominazioni e indirizzi geografici discordanti tra loro, ingenerando confusione circa la propria identità. Come detto, infatti, se la sede legale della società sembra essere ad Andelst, nella corrispondenza e nel proprio sito *web* essa indica altresì di aver sede a Maastricht e nel sito italiano indica un indirizzo a Trieste;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25 e 26 del Codice. In particolare,

- la pratica a) potrebbe integrare una pratica commerciale scorretta in violazione dell'articolo 26, lettera f), del Codice, in quanto il Professionista sembra richiedere il pagamento per un servizio non richiesto dal consumatore.
- la pratica b) potrebbe integrare gli estremi di una violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice, poiché tale condotta è idonea a condizionare indebitamente i destinatari delle stesse e a indurli, nel dubbio (per timore della minacciata applicazione delle elevate "spese di riscossione" o della minacciata azione legale), anche all'adempimento del pagamento, benché non dovuto al Professionista.
- la pratica c) potrebbe infine integrare gli estremi di un'azione e/o omissione ingannevole, con specifico riguardo all'informazione relativa all'identità del professionista, nella specie in violazione degli articoli 21, comma 1, lett. f) e 22, comma 4, lett. b), del Codice;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa al comportamento della Società;

RITENUTO opportuno che il parere sul caso di specie sia reso all'AGCM ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del 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 dalla Società tramite *Internet*, posta cartacea e sms;

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;

CONSIDERATO che la capillarità della presenza del servizio postale su tutto il territorio nazionale favorisce la coesione economica, sociale e territoriale del Paese e il

superamento del *digital divide* nei piccoli centri e nelle aree interne dei comuni con meno di 15.000 abitanti;

CONSIDERATO che gli sms rappresentano un servizio di messaggistica ancora utilizzato dalla popolazione italiana, specialmente nei sistemi di comunicazioni automatizzati rivolti alla clientela;

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 primo trimestre del 2024 compreso tra 44,2 e 44,4 milioni su base mensile (tra 43,8 e 44,0 milioni nel primo trimestre del 2023), con circa 73 ore e 35 minuti² complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su Internet; di questi, a marzo 2024, 43,5 milioni hanno usato Google (43,0 milioni nello stesso mese del 2023), 39,6 milioni Meta Platforms (38,8 milioni nello stesso mese del 2023), 35,4 milioni Amazon (35,7 milioni nello stesso mese del 2023). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/*app* di *e-commerce* varia, nel primo trimestre del 2024, tra 38,0 e 38,6 milioni (tra 37,7 e 38,0 milioni nel primo trimestre del 2023), con una media di 2 ore e 52 minuti³ trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/*app* di *e-commerce*;

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'osservatorio sulle comunicazioni di questa Autorità, i dati sui servizi di corrispondenza evidenziano un numero mensile di invii nel primo trimestre del 2024 pari a 492 milioni (528 milioni nel primo trimestre del 2023);

RILEVATO che, in base a quanto riportato nell'appendice statistica alla relazione annuale sull'attività svolta e sui programmi di lavoro, i dati sui servizi di sms evidenziano un numero annuo di invii nel 2023 pari a 4,10 miliardi (5,43 miliardi di sms inviati nel 2022);

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, i mezzi di comunicazione utilizzati (posta cartacea, sms, e *Internet*) risultano idonei, alla luce del tasso di diffusione dei servizi postali, dei servizi mobili, e dei servizi di accesso a banda larga e della sostanzialmente completa copertura della popolazione, a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni inviate dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate;

RITENUTO, pertanto, che, allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie *Internet*, la posta cartacea, e gli sms siano degli strumenti di comunicazione idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto il parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata;

VISTI gli atti del procedimento;

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 marzo 2024.

³ Dato riferito al mese di marzo 2024.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice 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.

Il presente parere sarà pubblicato sul sito *web* dell'Autorità, salvo che vengano rappresentate, entro trenta giorni dal suo ricevimento, eventuali ragioni ostative alla pubblicazione.

Roma, 24 settembre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba