



**DELIBERA N. 73/24/CONS**

**PARERE ALL'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL  
MERCATO IN MERITO AL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI  
DI MOONEY GROUP S.P.A., MOONEY S.P.A. E MOONEY SERVIZI S.P.A. IN  
MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE**

**PS/12604**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 19 marzo 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 5 marzo 2024 al prot. n. 69865 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 società Mooney Group S.p.A. e delle società da essa controllate Mooney S.p.A. e Mooney Servizi S.p.A. (di seguito Money Group, Mooney e Mooney Servizi o, congiuntamente, “Mooney” o le “Società” o i Professionisti) in qualità di professionisti, ai sensi dell’art. 18, lettera b, del Codice. Nella nota di richiesta di parere dell’AGCM si informa che, con comunicazione del 18 luglio 2023, è stato avviato un procedimento in materia di pratiche commerciali scorrette nei confronti dei Professionisti al fine di valutare l’eventuale violazione degli artt. 20, comma 2, 21, 22, 24 e 25 del Codice;

CONSIDERATO che nella nota di richiesta di parere si informa che, poiché alcune delle pratiche in questione sono state diffuse tramite *internet* (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 18 luglio 2023, di avvio del procedimento istruttorio PS/12604, 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, le Società esercitano, a vario titolo, l'attività di commercializzazione e gestione della carta prepagata "Carta Mooney" (di seguito, anche "la Carta") attraverso una rete di punti vendita (Cfr. <https://www.mooney.it/carta-prepagata>). La carta prepagata Mooney è una carta ricaricabile nominativa appartenente al circuito Visa e dotata di IBAN, senza necessità di apertura di un conto corrente, che permette di inviare e ricevere bonifici, di far accreditare stipendi o pensioni ma anche di effettuare pagamenti *online* e di prelevare contanti presso gli sportelli bancomat ATM convenzionati. Secondo quanto riportato nel "Foglio Informativo e Documento di Sintesi" della carta prepagata, *"La Carta si rivolge a tutti i soggetti persone fisiche che hanno compiuto diciotto anni (...)"* e *"(...) è emessa in favore del cliente nella sua qualità di consumatore, ad esclusivo uso personale. La stessa non potrà essere utilizzata per scopi commerciali"*;

TENUTO CONTO che, nella su riportata nota di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio PS/12604, AGCM evidenzia che, secondo informazioni acquisite, gli accertamenti svolti e le numerose segnalazioni pervenute ai fini dell'applicazione del Codice, Mooney avrebbe posto in essere le seguenti condotte:

- a) numerose microimprese lamentano di aver ricevuto richieste di pagamento apparentemente trasmesse dalle competenti Camere di Commercio e correlate a versamenti dovuti. Solo in caratteri ridottissimi è indicato che trattasi di un servizio commerciale a pagamento, offerto da un non meglio precisato "Mittente", consistente nel ricevere informazioni su prodotti e servizi e la pubblicazione di alcuni dati aziendali in una piattaforma. Risulta una significativa ricorrenza dell'utilizzo delle carte prepagate Mooney come strumento di pagamento per ottenere il versamento delle somme che, con le suddette modalità ingannevoli, vengono richieste dai soggetti titolari delle Carte, per lo più persone fisiche, alle microimprese segnalanti. La consistenza del fenomeno consente di ipotizzare che la preferenza per le Carte Mooney da parte di tali soggetti possa essere riconducibile ad una inadeguatezza o, comunque, ad un non sufficiente rigore nei controlli effettuati dalle Società, sia in fase di rilascio della Carta sia nel corso del rapporto contrattuale, così da precludere la rilevazione di incongruenze e/o anomalie rilevanti - con riferimento, tra l'altro, all'utilizzo delle Carte per scopi commerciali - che un professionista diligente dovrebbe attenzionare,
- b) sembrerebbe altresì emergere che i consumatori possono aderire alla Carta Mooney e fruire dell'attivazione immediata della stessa (nel sito web di Mooney è riportata la modalità di richiesta della Carta, dall'app Mooney o nel punto vendita), trovandosi successivamente nell'impossibilità di utilizzarla a causa di un blocco della Carta disposto da Mooney, ad esempio a seguito dell'accredito dello stipendio che richiederebbe controlli maggiormente rigorosi, senza che il consumatore sia stato adeguatamente e preventivamente informato di tale evenienza. Inoltre, molti clienti lamentano che il blocco della Carta dopo il suo rilascio, laddove motivato, è talvolta giustificato dalla necessità di effettuare controlli sui documenti, senza



tuttavia fornire alcun preavviso e senza garantire adeguato contraddittorio. I consumatori resterebbero pertanto privati, per periodi significativi, della possibilità di disporre anche di ingenti somme di denaro depositate come ricariche sulla Carta. Risulterebbe, infine, che i consumatori soggetti al blocco della Carta non riceverebbero tempestiva e adeguata assistenza dal servizio post-vendita di Mooney;

CONSIDERATO che, secondo AGCM, i comportamenti su riportati potrebbero integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24, e 25 del Codice. In particolare,

- la pratica a) potrebbe integrare una pratica commerciale scorretta in violazione dell'articolo 20, comma 2, del Codice, qualora risulti accertata la responsabilità delle Società, quali soggetti coinvolti, a vario titolo, nella emissione, commercializzazione e gestione delle omonime carte di pagamento, per la mancanza di un'efficace e tempestiva attuazione dei controlli richiesti dall'ordinamento, idonea ad agevolare il descritto fenomeno di richieste di pagamento - su IBAN collegati a Carte Mooney - effettuate con modalità ingannevoli da soggetti terzi, in danno delle microimprese destinatarie di tali richieste. La mancata adozione di tali misure di verifica e/o i possibili tardivi controlli effettuati da Mooney in corso di rapporto, con conseguente successivo blocco della Carta, potrebbero risultare, infatti, in contrasto con gli *standard* di diligenza professionale ragionevolmente esigibili nei confronti di Mooney in base ai principi generali di correttezza e di buona fede nel settore specifico, ai sensi dell'articolo 20, comma 2, del Codice, ed idonei a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico delle microimprese;
- la pratica b) potrebbe integrare gli estremi di una violazione degli articoli 20, comma 2, 21, 22, 24 e 25 del Codice, qualora risulti accertato che Mooney:
  1. abbia omissso o abbia fornito con modalità non chiare, informazioni rilevanti sulle condizioni di attivazione ed utilizzo della Carta (tralasciando di evidenziare che, all'attivazione immediata, può corrispondere la successiva impossibilità di utilizzare, anche per un prolungato periodo di tempo, il denaro versato sulla Carta, in ragione di blocchi della stessa disposti unilateralmente da Mooney). Risulterebbero, dunque, omesse o formulate in modo ingannevole informazioni rilevanti circa le caratteristiche e l'effettiva convenienza dell'adesione alla Carta Mooney, di cui il consumatore medio necessita per assumere una decisione di natura commerciale consapevole, essendo in tal modo indotto ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso;
  2. sia ricorso a modalità aggressive di blocco delle Carte attive, senza fornire preavviso ai clienti e senza garantire agli stessi adeguato contraddittorio e idonea assistenza nella fase di blocco, privandoli così della possibilità di disporre delle somme presenti sulla Carta e degli altri servizi ad essa connessi, ostacolando in tal modo l'esercizio dei loro diritti contrattuali;

VISTA la documentazione trasmessa dall'AGCM in allegato alla richiesta di parere relativa ai comportamenti delle 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 dalle Società anche 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 unici<sup>1</sup> che si sono collegati a *Internet* nel terzo trimestre del 2023 compreso tra 43,3 e 43,9 milioni su base mensile (tra 43,3 e 44,1 milioni nel terzo trimestre del 2022), con circa 64 ore e 49 minuti<sup>2</sup> complessive trascorse, in media, da ciascun utente navigando su *Internet*; di questi, a settembre 2023, 43,0 milioni hanno usato Google (43,3 milioni nello stesso mese del 2022), 39,4 milioni Meta Platforms (39,4 milioni nello stesso mese del 2022), 36,0 milioni Amazon (35,2 milioni nello stesso mese del 2022). In aggiunta, il numero di utenti unici dei siti/app di e-commerce varia, nel terzo trimestre del 2023, tra 38,1 e 38,2 milioni (tra 37,8 e 38,1 milioni nel terzo trimestre del 2022), con una media di 2 ore e 38 minuti<sup>3</sup> trascorse da ciascun utente navigando su tali siti/app di e-commerce;

CONSIDERATO che, con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalle Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalle 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* sia uno strumento di comunicazione idonei a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale rispetto alla quale è richiesto parere a questa Autorità, laddove ne sia confermata la valutazione dell'AGCM sopra richiamata;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Dato riferito al mese di settembre 2023.

<sup>3</sup> Dato riferito al mese di settembre 2023.



**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 ostantive alla pubblicazione.

Roma, 19 marzo 2024

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**LA COMMISSARIA RELATRICE**

Elisa Giomi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Giulietta Gamba