

1 aprile 2009 0:00

Tatuaggi online con prezzo a sorpresa: denuncia all'Antitrust

Autorità garante della concorrenza e del mercato

Piazza G. Verdi, 6/A - 00198 ROMA

Oggetto: denuncia di condotta commerciale ingannevole del sito internet clicca qui (<http://www.tatuaggifantasy.com/>) riconducibile ad una società denominata Media World Service (P. IVA:05734230823), corrente in Partinico (PA) C/da Settepani

L'Aduc, con sede in 50129 Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; fax 055/2302452; email aduc@aduc.it; sito Internet www.aduc.it) in qualità di associazione per i diritti degli utenti e consumatori, denuncia espone quanto appresso.

Alcuni consumatori ci hanno segnalato delle anomalie riscontrate in un modulo di registrazione presente sul sito internet clicca qui (<http://www.tatuaggifantasy.com/>) riconducibile ad una società denominata Media World Service (P. IVA:05734230823), corrente in Partinico (PA) C/da Settepani.

Alcune delle comunicazioni pervenuteci sono visibili a questo link clicca qui (<http://www.aduc.it/ricerca/?ricerca=TATUAGGIFANTASY&tipo=>)=

Appare opportuno, per maggiore chiarezza espositiva, esplicitare i termini della questione. Ciò che si propone al consumatore, nel sito sopraccitato, è l'abbonamento ad una banca dati di tatuaggi presente sullo stesso sito. La modalità di presentazione del servizio, fatta attraverso l'utilizzazione di un linguaggio poco chiaro in relazione a quanto effettivamente offerto, nonché la scarsa chiarezza delle condizioni generali di utilizzo, rende l'offerta poco comprensibile e comunque e non conforme ai minimi parametri legali che dovrebbe rispettare.

In primo luogo sono scorretti e/o ingannevoli i termini utilizzati per l'iscrizione al servizio. Ciò che la Media World Service offre altro non è che un'iscrizione, della durata di sei mesi, ad una banca dati contenente disegni per Tatuaggi al prezzo di € 69, 95. Tale offerta, però, è fatta in modo tale da indurre in errore il consumatore. Così dalla pagina principale del sito web si accede all'area di sottoscrizione dell'abbonamento tramite un "clic" sull'icona "REGISTRATI" presente sul lato sinistro dello schermo. In questa pagina si invita il consumatore a compilare un modulo con i propri dati personali e ad esprimere la propria accettazione delle condizioni generali di contratto, nonché l'autorizzazione al trattamento dei dati personali. Solo in fondo alla pagina tra alcune avvertenze di carattere tecnico è inserito un accenno al prezzo della **registrazione** (e non all'acquisto di un servizio) che è pari ad € 69,95.

Leggendo le condizioni generali di registrazione (<http://www.tatuaggifantasy.com/Condizioni-Generali/Condizioni-Generali.html>), si notano alcune incongruenze. Di fatto non è chiaro come si possa esercitare il diritto di recesso. Infatti, il punto 5 delle predette condizioni recita: "L'abbonato ha la facoltà di recedere dal presente contratto dandone comunicazione scritta a condizioni che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le 48 ore successive al servizio clienti entro e non oltre i 10 giorni lavorativi alla conclusione dello stesso, salvo che, nel frattempo, l'erogazione del servizio non abbia già avuto inizio". Le condizioni generali di abbonamento, inoltre, in diversi punti contengono un richiamo d.lgs n. 206/05 (c.d. codice del consumo) dando l'impressione della conformità del contratto alla normativa prevista a tutela dei consumatori.

Il proponente fa un uso spregiudicato ed insidioso di tutti gli elementi testé citati. L'utilizzo del termine "REGISTRATI" è chiaramente fuorviante di confusione per il consumatore. Il termine in sé non è sinonimo di registrazione gratuita, tuttavia il contesto nel quale viene utilizzato può indurre a pensare ciò. La gran parte dei siti internet, qualunque servizio essi offrano, con il termine registrazione intendono indicare l'accesso gratuito ad una serie di servizi (es. newsletter, forum, ecc.). Per l'accesso a parti del sito riservate agli abbonati viene utilizzato il termine "ABBONAMENTO". E' evidente in questo caso che l'informazione relativa alle caratteristiche del prodotto offerto, anche se in sé non scorretta, "e' idonea ad indurre in errore il consumatore medio riguardo" e "lo induce, o e' idonea a indurlo, ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso" (art. 21, primo comma, d.lgs 206/05).

Alle stesse conclusioni si giunge osservando la tempistica relative all'esercizio del diritto di recesso. Non è chiaro il riferimento alle 48 ore ed ai 10 giorni e comunque non si può negare il recesso qualora l'erogazione del servizio sia già iniziata. La legge, infatti, prescrive che il recesso nei contratti aventi ad oggetto erogazione dei servizi "non può essere esercitato nei confronti delle prestazioni che siano state già eseguite". (art. 48 d.lgs 206/05) ma non lo esclude per quelle successive. Infine il richiamo del d.lgs 206/05 è fortemente insidioso in quanto crea nel

consumatore la convinzione che il contratto sia conforme a quanto dettato dalla legge.

E' evidente che tutti questi elementi siano sufficienti per invitare questa Autorità ad aprire un'istruttoria per la possibile violazione degli art. 20, 21 d.lgs n. 206/2005. Siamo di fronte ad una pratica commerciale scorretta e più nello specifico ingannevole. Al consumatore, infatti, non è dato di comprendere in modo preciso ed immediato il tipo di offerta, il fatto che essa sia a pagamento nonché le modalità del recesso .

Questa stessa Autorità, in una recente decisione, ha affermato che una pratica commerciale è scorretta quando "le informazioni ingannevoli e omissive riguardano caratteristiche e diritti rilevanti ai fini dell'adozione di una decisione commerciale consapevole" (Prov. Agcm n. 19446 del 2009).

In subordine qualora si ritenessero inapplicabili gli articoli summenzionati si ritiene che la pratica commerciale della Media World Service sia comunque ingannevole ex art. 23, comma 1 lettera l), d.lgs n. 206/2005 in quanto presenta "i diritti conferiti ai consumatori dalla legge come una caratteristica propria dell'offerta fatta dal professionista": cosa che si è visto essere non veritiera.

Tanto premesso, l'Aduc chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni, di inibire a Media World Service - in persona del legale rappresentante pro-tempore - la continuazione delle pratiche commerciali scorrette. Ritenuto e considerato la particolare insidiosità del messaggio promozionale, ricorrendone i presupposti di gravità e scorrettezza, voglia l'Autorità valutare la possibilità di emettere provvedimento motivato di sospensione della pratica commerciale prima o in corso d'istruttoria, oltre a sanzionare la società responsabile, visti il mancato rispetto della normativa richiamata, i danni che presumibilmente ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Firenze, 1 aprile 2009

Vincenzo Donvito

Presidente Aduc