

Autorità garante della concorrenza e del mercato
Piazza G. Verdi, 6/A - 00198 ROMA

*Oggetto: denuncia di condotta commerciale ingannevole del sito internet **www.tatuaggi.in** riconducibile ad una società denominata Netmedia Systems Ltd., Viale della Repubblica 253 I-31100 Treviso (TV), Fax: +39 0422 - 18 30 154, e-mail: supporto@tatuaggi.in P.IVA 04352750261, REA: 343237*

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 **www.tatuaggi.in** riconducibile ad una società denominata *Netmedia Systems Ltd., Viale della Repubblica 253*

I-31100 Treviso (TV), Fax: +39 0422 - 18 30 154, e-mail: supporto@tatuaggi.in P.IVA 04352750261, REA: 343237

La segnalazione pervenutaci e' visibile a questo link:

http://sosonline.aduc.it/lettera/procedura+ingannevole+tatuaggi_219706.php

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 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 *Netmedia Systems Ltd.* offre altro non è che un'iscrizione, della durata di 12 mesi, ad una banca dati contenente disegni per Tatuaggi al prezzo di € 84,00. 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", nonché l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

La dizione "condizioni generali" induce ancor più in errore l'utente, che ben può immaginare che le condizioni di cui trattasi siano relative alla sola registrazione, e non che siano clausole di un vero e proprio contratto. Appare evidente che ove la dizione fosse stata "condizioni generali di contratto" l'utente, pur nella "evasività" della pagina sull'oggetto della registrazione, avrebbe potuto trarre almeno una indicazione idonea a suggerirgli che quello che stava accettando non era una mera registrazione ad un sito ma un vero e proprio contratto.

In nessun punto della pagina compare alcun avviso circa l'onerosità della registrazione (e non l'acquisto di un servizio).

Il proponente fa un uso spregiudicato ed insidioso di tutti gli elementi testé citati. L'utilizzo del termine "REGISTRATI" è chiaramente foriero 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, è idonea ad indurre in errore il consumatore medio in riguardo" e "lo induce, o è idonea a indurlo, ad assumere una decisione di natura commerciale che

non avrebbe altrimenti preso” (art. 21, primo comma, d.lgs 206/05).

E' evidente che 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) e in caso del tutto simile a quello oggetto della presente segnalazione ha ritenuto la pratica commerciale messa in atto scorretta e conseguentemente condannato la società che promuoveva il servizio (provvedimento n. 20515 del 2009).

In subordine qualora si ritenessero inapplicabili gli articoli summenzionati si ritiene che la pratica commerciale della *Netmedia Systems Ltd.* 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 *Netmedia Systems Ltd.* - 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, 3 Maggio 2010

Vincenzo Donvito

Presidente Aduc