

Oggetto: Denuncia di pubblicità commerciale ingannevole e scorretta - “Portale ditte e aziende italiane – PODAI” riconducibile alla società United Directories Lda, corrente in Lisbona Av. João Crisóstomo 38 P-1050-127 tel 800871410, +351211148777 fax +351211148755 email info@podai.biz sito internet www.podai.biz TVA PT508829402

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. P.Iva 02149860484) in qualità di associazione per i diritti degli utenti e consumatori, a firma del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito, denuncia ed espone quanto appresso.

La presente denuncia con richiesta di intervento è **pressoché identica ad altra già oggetto del provvedimento di condanna dell'Autorità n. 22510 del 2011** (procedimento n. PB586 – Registro Italiano dei Medici), identica la società che ha posto in essere le condotte segnalate, pressoché identiche le condotte stesse e le modalità di pubblicità.

La società United Directories Lda (d'ora innanzi “United”) gestisce una banca dati aziendale online denominata “Portale ditte e aziende italiane” asseritamente disponibile al sito internet www.podai.biz

Ci è pervenuta segnalazione che United stia inviando, a professionisti e aziende (nel caso di specie uno studio legale), un messaggio pubblicitario consistente in una comunicazione scritta volta a promuovere l'aggiornamento gratuito di una banca dati preesistente – il **“Portale ditte e aziende italiane – PODAI”, il cui indirizzo internet è www.podai.biz** – in cui sarebbero presenti i nominativi e dati di aziende e professionisti.

La comunicazione si compone di un modulo da compilare e reinviare e di una lettera, con la quale si chiede la verifica dei dati aziendali in possesso di United; si specifica che l'iscrizione alla banca dati è gratuita e che **altresì gratuita e la correzione di eventuali errori dei dati a loro disposizione**. Si comunica inoltre la possibilità di un **ulteriore servizio a pagamento, per la sola pubblicazione di informazioni pubblicitarie aggiuntive**. Ad avviso della scrivente associazione – come vedremo meglio nel prosieguo – trattasi di pubblicità ingannevole e scorretta poiché le informazioni contenute nella comunicazione sono presentate in modo **tale da ingenerare nei destinatari l'erroneo convincimento che l'utilizzo del modulo allegato alla lettera di presentazione per modificare i dati errati non comporti alcun onere economico**. In tal modo, i destinatari sono indotti a compilare e firmare il modulo, a inviarlo alla United, nell'erronea convinzione che tale operazione faccia parte dell'offerta gratuita mentre in realtà, essa implica l'adesione al servizio a pagamento di inserimento dati nella banca dati *on line* “Portale ditte e aziende italiane”.

La lettera di accompagnamento

La lettera inviata riporta l'intestazione “Portale Ditte e Aziende Italiane” e ha come oggetto “Verifica dati / Conferma validità”. (doc. 1)

Gia' l'oggetto è ambiguo poiché – come viene poi avvalorato nel corpo della missiva – lascia intendere l'esistenza di “qualcosa” (un rapporto, un contratto, una iscrizione o una raccolta dati) preesistente, di cui si chiede la verifica.

Tale ambigua informazione viene avvalorata da una specie di riquadro posto fra l'intestazione e l'oggetto, con dicitura “ultima verifica” e con in grassetto il mese “6” e l'anno “2012”, lasciando dunque intendere non solo l'esistenza di un rapporto pregresso, ma anche di una verifica dei dati pregressa e risalente al giugno 2012.

Questo il contenuto della lettera:

*“Egredi signori, è giunto il momento di verificare i Vostri dati basilari memorizzati nella nostra banca dati. Le informazioni dei dati basilari comprendono nome, indirizzo, numeri di telefono e fax, settore di attività, **come stampato nel formulario**. La **pubblicazione** di questi*

dati basilari e' **senza costo**. Vi preghiamo di verificare questi dati a pagina 2, in modo da garantire una corretta pubblicazione, con i Vostri dati piu' recenti. Qualora la conferma della validita' non ci pervenisse in tempo utile, i Vostri dati potrebbero essere cancellati alla prossima verifica. Nel caso in cui le informazioni in nostro possesso risultassero eventualmente errate o incomplete, potete rettificarle direttamente senza alcun costo solo sul nostro sito web: www.podai.biz. Nel caso volessero pubblicare informazioni aggiuntive, Vi preghiamo di utilizzare il formulario allegato per sottoporci un ordine soggetto a costi. Una volta scelta questa opzione e' possibile aggiungere, senza altri costi aggiuntivi, ulteriori informazioni relative alla Vostra attivita', nonche' foto e logo, che a richiesta saranno inserite nella pubblicazione. Vi preghiamo di verificare con cura l'insieme dei vostri dati per una pubblicazione piu' accurata. Per ulteriori informazioni consultare il retro della modulistica.”

In calce alla lettera si legge poi: “Si prega di apporre la crocetta e di rispedirci il modulo se desidera essere cancellato dall'elenco”.

Il modulo allegato

Il modulo allegato alla lettera riporta, anch'esso, l'intestazione “Portale ditte e aziende italiane” seguita dall'avviso “**Verificare ed aggiornare questo modulo con attenzione - solo allora l'ordine sarà correttamente effettuato**” (doc. 2). Il modulo si compone di due sezioni:

– nella prima vengono riportati i dati aziendali. Nel caso di specie, **i dati sono corretti, ad eccezione del numero di telefono in cui il prefisso internazionale e' +49 anziche' +39.**

Alla prima sezione seguono due avvisi: “Inserite le informazioni aggiuntive in modo leggibile” e “Vi invitiamo ad inviarci fotografie e testi **aggiuntivi**”

– nella seconda sezione, preceduta da due avvisi (“Inserite le **informazioni aggiuntive** in modo leggibile” e “Vi invitiamo ad inviarci fotografie e testi **aggiuntivi**”) sono contenuti campi da compilare fra cui email tipologia di servizi, orari lavorativi ecc

In basso, è precisato, con caratteri più piccoli rispetto al contesto del modulo: “*Ordine: io sottoscritto, confermo che le informazioni, i testi e fotografie annesse sono conformi alla realtà attuale. Prendo atto che tutte le inserzioni saranno effettuate nel quadro della legge vigente in materia di protezione dei dati, in conformità della legge LPDP 67/98. Con la presente effettuo l'ordine all'editore United Directorios, Lda., per la pubblicazione dell'insieme delle informazioni contenute nel presente formulario, compresi il logo e le fotografie, nel sito web www.podai.biz per i prossimi 36 mesi. Il periodo di revoca è di 10 giorni, a decorrere dalla data dell'ordine; passati i dieci giorni l'ordine diventa irrevocabile. La domanda di revoca dovrà essere effettuata mediante lettera raccomandata [...] Il presente ordine sarà automaticamente rinnovato per un anno qualora non venga disdetto almeno tre mesi prima della scadenza dello stesso. Il costo per la pubblicazione è di 1080 euro all'anno, IVA esclusa, e sarà addebitato annualmente in anticipo [...]*”. Seguono ulteriori precisazioni, fra cui: “**Qualora non provvediamo a restituire la bozza di stampa trasmessaci entro il termine stabilito, la bozza verrà considerata approvata per la pubblicazione**”.

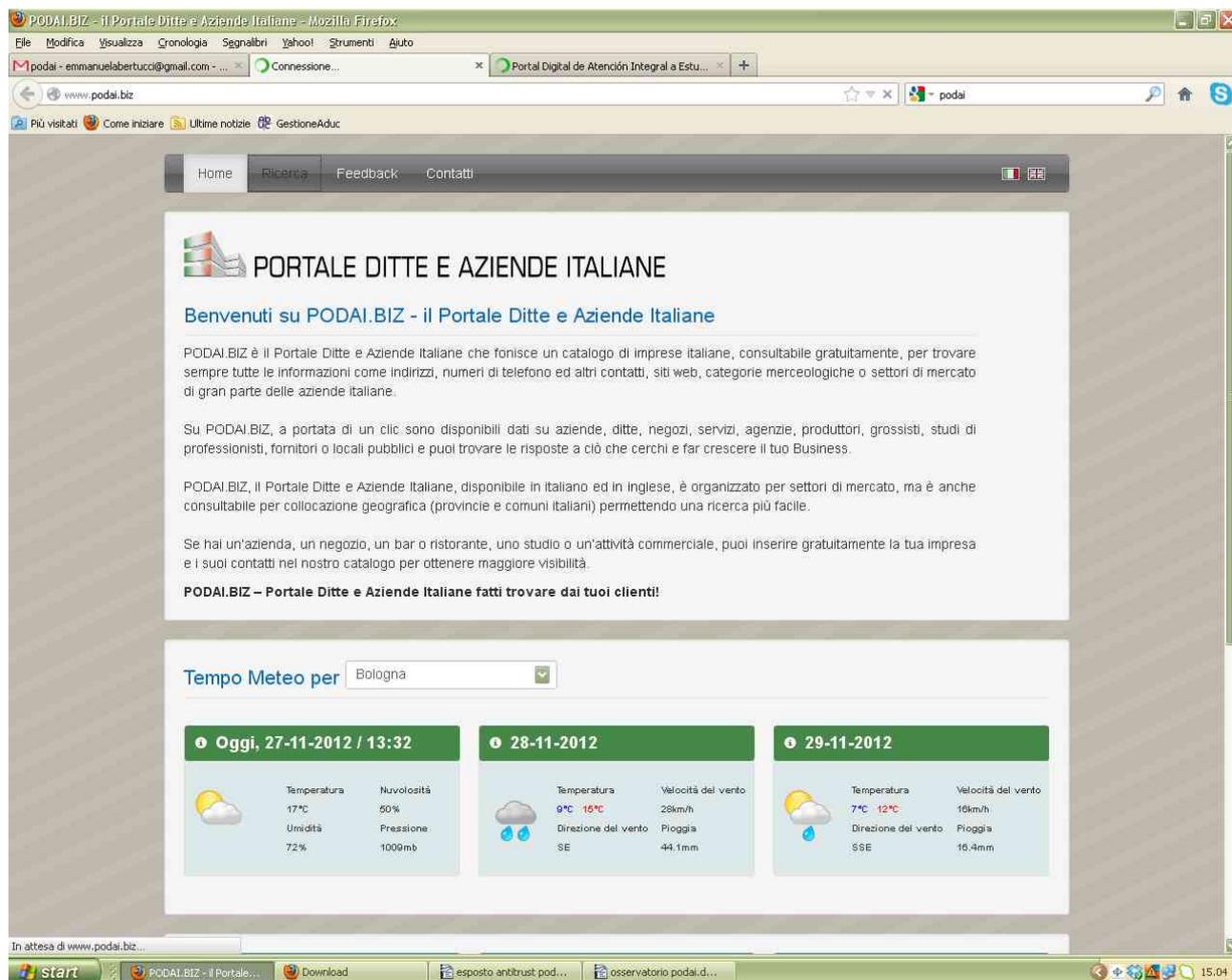
Il professionista e' indotto, dal complesso delle informazioni su riportate che:

- sia già iscritto alla banca dati, che deve essere verificata;
- la mancata restituzione della bozza comporta l'approvazione per la pubblicazione;
- la modifica di errore e' gratuita, mentre l'aggiunta di ulteriori dati e' a pagamento.

Verificata l'inesattezza di un dato, nella specie il prefisso, il professionista vorrà dunque correggerlo, per evitare che il suo nominativo sia associato online ad un recapito sbagliato, che dunque impedirà ai potenziali clienti di entrare in contatto con lui.

Come da indicazioni andrà online sul sito indicato www.podai.biz, per correggere l'errore. Tale sito fino a qualche giorno fa (di certo fino al 21 novembre 2012) risultava essere una pagina in

costruzione. In data 27 novembre 2012 compare così:



All'interno del sito non è possibile modificare i dati dell'azienda/professionista: non sono indicate le concrete modalità con cui un professionista può aggiornare i dati già inseriti o correggere eventuali dati errati o inserire i dati mancanti né all'interno del sito è rintracciabile la funzione di aggiornamento gratuito.

Il professionista chiamerà dunque il **numero verde indicato nella lettera, 800871410**, che però risulta – ad oggi 27 novembre 2012 – inesistente.

Volendo modificare gratuitamente i dati **provvederà allora a sottoscrivere e inviare il modulo allegato alla lettera**, nell'erroneo convincimento che l'invio per modifica, e non per aggiunta di ulteriori dati sia gratuito, obbligandosi così al pagamento di euro 1080 annui oltre IVA, per un contratto triennale e quindi al pagamento di complessivi euro 3920,40 IVA inclusa.

La “terza pagina”

Il plico parrebbe comporsi di due sole pagine, stampate su altrettanti fogli, peraltro numerati dallo stesso mittente che in calce alle pagine, al centro, scrive “pagina 1/2” e “pagina 2/2”, ma così non è.

Esiste infatti **una terza pagina della cui esistenza è difficile accorgersi (doc. 3)**. Prima di tutto perché leggendo che la lettera si compone di due fogli può non venire in mente di girare tutti i fogli per verificare l'esistenza di un “retro”. La pagina infatti è molto equivocamente stampata sul retro della pagina n. 2 (il modulo), non già in nero, come le precedenti, ma in grigio chiaro, il che

comporta che sia molto meno visibile delle altre e che sia ben possibile non accorgersi della sua esistenza.

In ogni caso, quando anche l'utente se ne accorga, la pagina contiene una serie di informazioni sulla falsariga di quanto già scritto. Intanto contiene una prima parte che ha due funzioni:

- motivare l'utente a NON richiedere la cancellazione;
- motivare l'utente a modificare gratuitamente i dati errati, per evitare che il potenziale cliente non entri in contatto cui lui vista l'erroneità dei dati pubblicati.

Si legge infatti: “Considerando **l'attuale preponderanza di internet come mezzo di divulgazione**, il nostro sito è una innovativa banca dati online, contenente **informazioni pressoché accurate** circa aziende [...] consente ad ogni cliente di trovare il servizio [...] adatto alla sua esigenza, **permettendo al contempo a quest'ultimo di aumentare la sua clientela**”.

Alla voce “controllo dei dati” si legge, in merito all'esigenza che i dati contenuti nella banca dati siano corretti: “è data la **responsabilità** a chi riceve questa modulistica di compilarla con cura”.

Si legge poi: “chi sottoscrive deve fornire i propri dati correttamente, correggendoli [...] La casa editrice **declina ogni responsabilità per i dati pubblicati qualora questi dati compilati sul formulario risultino errati**”.

Infine, in fondo alla pagina si legge: “le **modifiche** effettuate online **possono essere richieste direttamente sul sito web**. In **alternativa**, devono essere richieste al Servizio Clienti, **per lettera, fax o messaggio di mail**”.

I profili di ingannevolezza

I profili di ingannevolezza sono i medesimi già analizzati e individuati da codesta rispettabile Autorità nel procedimento PB586 – Registro Italiano dei Medici, che qui si riportano:

*“Dalla lettura della lettera di presentazione dell'iniziativa editoriale, i servizi pubblicizzati sono prospettati, con modalità ambigue e oscure, tali da ingenerare nei destinatari il ragionevole convincimento che la compilazione del modulo allegato, oltre che la relativa sottoscrizione e re-invio, faccia parte dell'offerta gratuita di mero aggiornamento di dati. Al riguardo vale rilevare che la lettera lascia intendere ai medici che la ricevono di essere già iscritti ad una banca dati, senza precisare a quale titolo tale iscrizione sia avvenuta. In tal senso depongono l'intestazione della lettera, in cui si parla genericamente di aggiornamento e di una asserita, pre-esistente iscrizione [“I Vostri dati non sono stati corretti da 5 mesi. Senza il Vostro controllo, non siamo in grado di garantire un record corretto”; “La Vostra iscrizione”]. Ciò di per sé costituisce un elemento di ambiguità in quanto non è precisata, sin da subito, la **natura dell'iniziativa editoriale**.*

Nella seconda parte del testo della lettera viene richiamata, sempre molto genericamente, la possibilità di aggiungere informazioni, a pagamento, tramite il modulo allegato [“Qualora desideriate pubblicare informazioni aggiuntive rispetto ai dati forniti attualmente, Vi preghiamo di utilizzare il modulo allegato per sottoporci l'ordine soggetto a costi”]. Tuttavia, si tratta di un richiamo molto confuso e in nessuna parte della lettera viene chiaramente specificato che la compilazione e il re-invio di tale modulo comporta la sottoscrizione di un contratto a titolo oneroso, ovvero di un abbonamento per tre anni alla banca dati on line gestita dal professionista, al costo di 957 euro all'anno. Ad aggiungere confusione, vi è la clausola riportata sul fondo della lettera in cui è indicato: “Si prega di apporre la crocetta e di rispedirci il modulo se

desidera essere cancellato dall'elenco". In definitiva, l'articolazione della lettera di presentazione induce i destinatari ad apporre la propria firma sul modulo allegato e a re-inviarlo nell'erronea convinzione che anche tale operazione comporta il solo aggiornamento richiesto dalla United mentre in realtà implica, come scoprono in un momento successivo, l'iscrizione al servizio a pagamento, ovvero quando ricevono la fattura e i solleciti di pagamento, così facendo si iscrivono al servizio a pagamento.

Neppure il modulo fornisce maggiori chiarimenti in merito alla natura e alle caratteristiche del servizio offerto compilandolo. Infatti, esso presenta, con caratteri grafici in rilievo, tre sezioni contenenti gli spazi da compilare con i dati personali del destinatario, i dati relativi alla propria specializzazione e al proprio ambulatorio e una quarta sezione che riporta, con caratteri grafici di minori dimensioni, l'informazione relativa all'iniziativa a pagamento e al suo costo. In tale sezione, tuttavia, non è indicato chiaramente che il modulo stesso è il contratto a pagamento e che quindi la sua compilazione, anche dei soli dati di base, e il suo re-invio comportano la stipula di un abbonamento triennale alla banca dati on line. Ancora una volta, ad aggiungere confusione in merito alla natura del modulo è la precisazione riportata sul fondo: "Qualora non provvediamo a restituire la bozza di stampa trasmessaci entro il termine stabilito, la bozza verrà considerata approvata per la pubblicazione". Ciò rappresenta un ulteriore invito al destinatario a rispedire tempestivamente il modulo debitamente compilato, lasciando intendere la sussistenza di una sorta di meccanismo di silenzio-assenso alla pubblicazione.

26. In definitiva, la comunicazione nel suo complesso, lascia intendere, contrariamente al vero e in maniera molto ambigua, che il destinatario potrà rispedire il modulo sia se vuole essere cancellato dalla banca dati, sia se vuole correggere eventuali dati errati o non aggiornati in esso riportati, sia se vuole aderire al servizio a pagamento.

Non può essere accolto quanto prospettato dal professionista, secondo cui la scelta di inviare una lettera di presentazione fisicamente distinta dal modulo di sottoscrizione a pagamento, unitamente all'ultimo del termine "ordine soggetto a costi", sarebbero accorgimenti sufficienti a distinguere con chiarezza le due offerte, e i loro caratteri (gratuito e oneroso). Infatti il messaggio in contestazione ingenera nei destinatari l'erroneo convincimento che si possa procedere all'aggiornamento dei dati senza sostenere oneri economici."

Ad aggravare la presente vicenda c'è quella che in ambito penale si definisce "recidiva" ovvero sia la reiterazione della condotta con modalità pressoche' identiche senza che, nonostante la precedente condanna dell'Antitrust, il professionista abbia provveduto ad eliminare le fonti della contestata ambiguità'.

Si consideri inoltre che:

- il numero verde indicato è inesistente;
- il sito internet www.podai.biz è di recente creazione, essendo stato il dominio registrato a Tokyo il 18 settembre 2012, come si può facilmente verificare dal sito whois.com. Si tratta dunque, ad avviso di chi scrive, di una creazione ad hoc, finalizzata all'iniziativa commerciale appena intrapresa e oggetto della presente segnalazione, piuttosto che di una preesistente banca dati;
- il sito internet fino alla data del 21 novembre 2012 risultava in costruzione.

Ai fini dell'emanazione di un provvedimento motivato di sospensione della pratica commerciale, si tenga presente che nella precedente vicenda di cui al procedimento PB586, la stessa United aveva dichiarato in una memoria di parte che nel mese di aprile 2010 "l'invio del messaggio pubblicitario ... ha raggiunto circa 178.136 potenziali clienti portando alla conclusione di 1.046 contratti a titolo oneroso". Si tratta dunque di una pratica commerciale scorretta con un "bacino d'utenza" particolarmente ampio, e un provvedimento inibitorio potrebbe essere di grande

aiuto ad impedire il pagamento da parte degli utenti che non siano effettivamente intenzionati ad acquistare un servizio.

Tanto premesso, l'Aduc

chiede

all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni, di inibire a **United Directories Lda**, in persona del legale rappresentante pro-tempore, la continuazione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate.

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, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, i danni che presumibilmente sta cagionando e cagionerà ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Allegati n.3

Firenze, 27 novembre 2012

Vincenzo Donvito
Presidente Aduc

