

## PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

### PS11142 - FERRARELLE-CONCORSO A PREMI

*Provvedimento n. 27505*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 16 gennaio 2019;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*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'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTE le comunicazioni, pervenute in data 5 ottobre e 6 novembre 2018, con le quali la società Ferrarelle S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LA PARTE

1. Ferrarelle S.p.A. (di seguito, anche "Ferrarelle"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, è attiva nella produzione e imbottigliamento di acque minerali e bibite gassate.

### II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento, avviato a seguito delle istanze di intervento presentate da consumatori, concerne la mancata corresponsione di premi ad alcuni partecipanti al concorso a premi "Vinci effervescente", svoltosi dal 10 maggio 2017 al 30 aprile 2018 e indetto per incentivare l'acquisto di confezioni di acqua minerale a marchio *Ferrarelle*.

3. Sulla base del regolamento del concorso era prevista: i) una fase "operazione a premi" nella quale i partecipanti potevano, sulla base dei punti accumulati, richiedere un omaggio presente sul catalogo premi, ii) una fase "concorso", nella quale i partecipanti potevano partecipare all'estrazione istantanea e a quella finale per l'assegnazione di uno dei premi in palio.

4. In particolare, la lamentela dei consumatori attiene principalmente al fatto che, malgrado quanto stabilito nel primo regolamento del concorso, i segnalanti non sarebbero stati posti in condizione di ricevere i premi pubblicizzati. Ciò sarebbe dovuto al fatto che nel regolamento iniziale del concorso non era specificato l'obbligo di conservare sia i documenti di acquisto sia le cartoline riportanti i codici di gioco in originale, in quanto essi sarebbero stati richiesti in caso di vincita.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

#### 1) *L'iter del procedimento*

5. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 22 agosto 2018 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11142. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta di Ferrarelle S.p.A. fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 21, 22, 23, lettera u), 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea ad indurre il consumatore medio ad assumere una decisione commerciale che non avrebbe altrimenti preso, con riguardo all'opportunità di acquistare prodotti a marchio *Ferrarelle* inclusi nella promozione.

6. In data 20 settembre 2018 Ferrarelle S.p.A. ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

7. In data 5 ottobre 2018 Ferrarelle S.p.A. ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrati in data 6 novembre 2018.

8. In data 16 novembre 2018 è stata comunicata a Ferrarelle S.p.A. la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

#### 2) *Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista*

9. Ferrarelle S.p.A., con memoria pervenuta in data 22 giugno 2018, ha dichiarato che la gestione del concorso è stata affidata ad un soggetto terzo, la società Clipper S.r.l.. I consumatori che hanno ricevuto un premio incluso nella fase "operazione a premi" sono stati [10.000-50.000]<sup>1</sup> per un totale di circa [50.000-100.000] premi. I consumatori estratti nell'ambito della fase "concorso" sono stati complessivamente [50-200].

10. Ferrarelle ha inoltre dichiarato che in data 5 giugno 2017 si è reso necessario modificare la prima versione del regolamento in conseguenza delle irregolarità riscontrate all'esito dei controlli svolti dalla società incaricata di seguire la procedura – quali, ad esempio, il caricamento di un numero di codici implausibilmente elevato (in alcuni casi anche oltre i [500-2.000] codici). È stato quindi introdotto l'obbligo per i partecipanti di conservare anche gli scontrini di acquisto della confezione. I consumatori ai quali è stata negata l'assegnazione di un premio a causa del mancato invio degli scontrini sono stati [2.000-4.000].

11. Come sopra indicato, in data 5 ottobre 2018, Ferrarelle ha presentato una proposta di impegni, integrati in data 6 novembre 2018, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

12. In particolare, tali impegni – che, nella loro versione definitiva, sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono che Ferrarelle si vincoli a:

IMPEGNO 1 – attribuire il premio richiesto (ovvero un premio di valore economico equivalente) a tutti i partecipanti alla manifestazione ai quali non è stato riconosciuto il premio per mancata produzione dei documenti di acquisto, con esclusione di coloro i quali abbiano caricato, sul sito internet o sulla App, oltre 120 codici.

IMPEGNO 2 – adottare, nelle manifestazioni a premio che eventualmente dovessero essere indette dalla società in futuro, modalità ancora più specifiche per informare i consumatori della necessità di conservare la documentazione di acquisto (scontrino) al fine della partecipazione alla manifestazione e ricezione dei premi;

---

<sup>1</sup> Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

IMPEGNO 3 – inviare all'Autorità, entro 120 giorni, dettagliata relazione sul corretto adempimento degli impegni. Le misure oggetto degli impegni verranno attuate dalla società, in caso di loro accettazione, entro il termine di 90 giorni. Gli impegni resteranno validi a tempo indeterminato.

#### IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

**13.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo internet, in data 27 novembre 2018 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**14.** Con parere pervenuto in data 21 dicembre 2018, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere nel senso che, nel caso di specie, il mezzo internet sia uno strumento idoneo ad influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale in esame.

#### V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

**15.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti da Ferrarelle siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 22 agosto 2018.

**16.** Secondo gli impegni, infatti, il premio richiesto (ovvero un premio di valore economico equivalente) verrà attribuito a tutti i partecipanti alla manifestazione ai quali non era stato riconosciuto a causa della mancata produzione dei documenti di acquisto, con la sola esclusione di coloro i quali abbiano caricato, sul sito internet o sulla App, oltre 120 codici. Inoltre, in tutte le eventuali future manifestazioni a premio verrà chiarita la necessità di conservare anche gli scontrini di acquisto dei prodotti Ferrarelle.

**17.** In tal modo, riceveranno il premio richiesto tutti i consumatori aventi astrattamente diritto ad esso sulla base dell'iniziale regolamento premi, con la sola eccezione di coloro per i quali esiste il fondato sospetto che abbiano messo in atto un tentativo di frode ai danni del professionista (e dei consumatori corretti). Verranno dunque rimossi tutti gli ostacoli opposti al riconoscimento del premio derivanti dalla carenza informativa dell'iniziale regolamento circa la necessità di conservare gli scontrini di acquisto dei prodotti.

**18.** Le condizioni previste per l'esclusione dal riconoscimento del premio appaiono ragionevoli e giustificate. La soglia dei 120 codici è molto elevata rispetto ai consumi normali di Ferrarelle (corrisponde infatti a diverse volte il consumo medio di *Ferrarelle* da parte degli *heavy users*, secondo i dati di una ricerca di mercato svolta da una primaria società di ricerche di mercato indipendente) e a quelli incentivati dalla promozione stessa (la soglia corrisponde infatti ad un consumo superiore del [20-60%] a quello necessario ad ottenere i premi di maggior valore).

**19.** L'elevata probabilità di frode costituisce una valida giustificazione per negare il riconoscimento del premio, anche alla luce del fatto che comportamenti fraudolenti erano già emersi poco dopo l'inizio della manifestazione, proprio a causa della mancata specificazione della necessità di conservare anche gli scontrini di acquisto delle confezioni di acqua *Ferrarelle*.

**20.** Si evidenzia, inoltre, che l'attuazione delle predette misure è agevolmente monitorabile, in quanto il professionista si è impegnato a presentare un rendiconto analitico relativo alle attività di corresponsione dei premi a favore dei consumatori aventi diritto entro 120 giorni dalla data di chiusura del procedimento.

**21.** L'impegno di carattere informativo, necessariamente a valere sulle eventuali future manifestazioni a premi, interviene a chiarire la carenza informativa sui dettagli della manifestazione a premi contestata in sede di avvio.

**22.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO pertanto, che gli impegni presentati dalla società Ferrarelle S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Ferrarelle S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Ferrarelle S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 6 novembre 2018, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Ferrarelle S.p.A., entro centoventi giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE *f.f.*  
*Gabriella Muscolo*

---