



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA DEL 22 marzo 2020

SENTITO il Relatore, Presidente dott. Roberto Rustichelli

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 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, n. 25411;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11726 del 22 marzo 2020, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo da parte della società GoFundMe Ireland Ltd;

CONSIDERATO quanto segue:

I. IL FATTO

Dalle informazioni acquisite d'ufficio e dalla segnalazione di un consumatore, è emerso che taluni comportamenti, realizzati dal professionista, potrebbero integrare fattispecie rilevanti ai sensi del Codice del Consumo.

GoFundMe Ireland Ltd (di seguito anche GoFundMe o la Piattaforma) è una società proprietaria di una delle più grandi piattaforme mondiali per la raccolta fondi, gestita attraverso il sito www.gofundme.com (accessibile dall'Italia anche attraverso l'indirizzo it.gofundme.com). Molte delle raccolte attualmente attive sono in favore degli ospedali e reparti ospedalieri delle zone più colpite dall'emergenza Coronavirus.

Dall'analisi del sito emergono le seguenti evidenze in merito alle informazioni date al consumatore che volesse donare delle somme, nelle varie fasi di accesso alla Piattaforma:

-entrando nel sito della Piattaforma, nella prima schermata, il claim principale sulla sinistra afferma “Raccogli fondi per ciò che ti sta a cuore. Non ci sono costi*”. La nota richiamata dall'asterisco specifica, nella parte inferiore dello schermo, con una frase in caratteri peraltro molto ridotti, che “vengono applicate tariffe standard sulle transazioni con carta di credito e di debito”. Inoltre, scorrendo la schermata principale del sito e in fondo alla stessa è possibile cliccare su “come funziona”, da cui si apre una pagina dove si legge “Veloce, gratuito e sicuro”;

-scorrendo la *home page* del sito si trovano le “Campagne del momento” ciascuna delle quali ha uno specifico spazio dedicato, cliccando sulla singola campagna (ad esempio la campagna “Coronavirus rafforziamo la terapia intensiva” – destinata a fondi per il San Raffaele di Milano) il consumatore che volesse fare la donazione apre una pagina ove legge la finalità della raccolta e trova sulla destra l'icona “Fai una donazione”;

-cliccando su “Fai una donazione”, si apre una schermata che specifica “Inserisci la tua donazione”, con lo spazio per l'importo che il donatore vuole indicare con “(vuoto),00 euro”. Sotto tale spazio per la cifra da donare si legge “GoFundMe continuerà a offrire i suoi servizi gratuitamente, finanziandosi grazie ai donatori che lasceranno qui un libero importo”. Ancora sotto vi è la frase “Grazie per il contributo facoltativo di:” e accanto un box a tendina con già prelezionato, nel caso usato ad esempio, “10%”;

-il consumatore che si accorgesse di poter deselezionare l'importo deve cliccare a destra del box dove è inserita la percentuale così da aprire la tendina nella quale, scorrendo, si trovano varie percentuali e, in fondo, anche la parola "Altro". Cliccando su "Altro" solo allora è possibile inserire la cifra zero e non pagare alcuna tariffa.

Per talune altre campagne di raccolta fondi (ad esempio per la Columbus) il processo è sostanzialmente analogo con una peculiarità: una volta cliccato sull'icona di tale specifica raccolta fondi, nella pagina di presentazione dell'iniziativa, compare anche la seguente frase: "Al momento della donazione invitiamo a controllare il box sotto l'importo che si intende donare. La percentuale di contributo al sito GoFundMe non è obbligatoria ma aiuta la piattaforma a garantire il servizio. Cliccando su Altro si può inserire un valore da 0 a salire". Tuttavia, pur con tale frase aggiuntiva, il consumatore che clicca sull'icona per donare trova nuovamente preselezionata la percentuale del 10%.

Pertanto, sulla base delle informazioni acquisite in atti, è stato avviato il procedimento istruttorio PS11726, ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare l'esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

Parte del procedimento, in qualità di professionista, è la società **GoFundMe Ireland Ltd.**

In sintesi, i comportamenti oggetto di contestazione appaiono idonei a indurre il consumatore medio all'assunzione di decisioni di natura commerciale che altrimenti non avrebbe preso, sulla base di una ingannevole rappresentazione della realtà circa la gratuità dei servizi offerti e di una modalità aggressiva di preselezione della percentuale di contributo al sito su ogni donazione. Infatti, approfittando della situazione di allarme sanitario esistente e della conseguente sollecitazione a contribuire con donazioni, risulta che:

- la Piattaforma GoFundMe si promuove, già nella prima schermata con un claim immediatamente visibile, come gratuita e senza costi. In realtà, la gratuità non sembra corrispondere al vero dal momento che vi sono costi connessi alle transazioni con carte di credito e debito; inoltre, nella Piattaforma non viene adeguatamente evidenziata la

facoltatività delle commissioni su ogni transazione. Una simile condotta potrebbe configurarsi come pratica ingannevole, in modo da indurre in errore i consumatori e da far loro assumere decisioni commerciali che altrimenti non prenderebbero;

- la Piattaforma preimposta la percentuale di commissioni che applica e solo il consumatore che clicca su Altro nel menu a tendina e inserisce l'importo zero annulla la commissione sulla donazione applicata altrimenti da GoFundMe. Il consumatore viene quindi indebitamente condizionato nella scelta della commissione, che di fatto non è più facoltativa come promesso.

II. VALUTAZIONI

Gli elementi sopra descritti inducono a ritenere *prima facie* sussistenti le condotte contestate al professionista, che risultano poste in essere in violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

Quanto al *fumus boni iuris*, sulla base di quanto sopra esposto, risulta che il professionista adotta modalità di fornitura del servizio che appaiono ingannevoli e aggressive, in spregio ai diritti dei consumatori, i quali sarebbero sensibilmente influenzati nella loro capacità decisionale, anche alla luce dell'attuale emergenza sanitaria.

Sotto il profilo del *periculum in mora*, si rileva l'indifferibilità dell'intervento poiché, nel contesto della tragica fase di diffusione della pandemia in atto, le pratiche contestate potrebbero indurre in errore i consumatori che intendono effettuare donazioni circa la gratuità del servizio e condizionarne, attraverso la preattivazione, la scelta in merito all'ammontare delle commissioni che saranno loro addebitate dalla piattaforma sull'importo donato. La finalità per cui i consumatori si rivolgono a GoFundMe, quella di effettuare versamenti in beneficenza, particolarmente nella situazione attuale, comporta infatti un'attenzione ridotta ai meccanismi di funzionamento del sito e/o una maggiore propensione a disporre delle proprie risorse finanziarie.

CONSIDERATO, alla luce delle suesposte considerazioni, che sussistono le esigenze di estrema gravità, urgenza e indifferibilità del provvedimento

cautelare dell’Autorità ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell’art. 8, comma 3, del Regolamento, consistenti:

- i) nell’attualità delle condotte contestate;
- ii) nel coinvolgimento della generalità dei consumatori in ragione della ampia disponibilità e partecipazione ad effettuare donazioni per le iniziative di solidarietà e di supporto per il contenimento del Covid-19 e la cura dei malati;
- iii) nello sfruttamento della tragica pandemia in atto per orientare i consumatori ad effettuare donazioni sulla piattaforma che, promossa come gratuita, prevede costi e commissioni preimpostate.

RITENUTO, pertanto, che dall’esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da avvalorare la necessità di provvedere con particolari esigenze di indifferibilità al fine di impedire che la pratica commerciale sopra descritta, consistente nell’indurre i consumatori italiani per il tramite del sito www.gofundme.com ad effettuare donazioni sul presupposto che sia un servizio gratuito quando invece li condiziona nella scelta delle commissioni attraverso la preimpostazione, continui ad essere posta in essere nelle more dello svolgimento del procedimento di merito;

RITENUTO, dunque, che sussistano i presupposti per l’adozione di misure cautelari provvisorie ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nei confronti del professionista con riferimento al sito web www.gofundme.com;

DISPONE

- a) che il professionista disattivi, dalla comunicazione del presente provvedimento e nelle more del procedimento, la modalità di preattivazione della commissione da esso incassata, fissando l’importo indicato nello spazio dedicato alla scelta della commissione con un valore pari a “zero”, che potrà essere modificato dal consumatore che lo ritenga opportuno;

- b) che il professionista presenti, entro tre giorni dalla comunicazione del presente provvedimento, una relazione che dia conto delle iniziative assunte in ottemperanza a quanto disposto sub a);
- c) che la parte interessata possa, entro 14 giorni dalla notifica del presente provvedimento, presentare memorie scritte e documenti.

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 comunicato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR per il Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli