

PS11029 - DATEYARD-RINNOVI AUTOMATICI

Allegato al provvedimento n. 27490

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11029 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 1° febbraio 2018 e avente ad oggetto le condotte commerciali della società Dateyard A.G. con riferimento alla gestione di numerosi siti di incontri *on-line* e ricerca partner in lingua italiana, Dateyard A.G., ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

TESTO DEGLI IMPEGNI

4) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

4.1 *Nelle memorie depositate nel corso del procedimento Dateyard AG ha descritto tutta la serie di misure concrete che sono già state poste in essere, sia pure senza riconoscimento alcuno dell'illiceità della propria condotta, al fine di superare i profili di contestazione sollevati dall'AGCM.*

In particolare [...]:

- 1. è stata eliminata l'originaria dicitura "entra è gratis" sulla home page dei Siti, per quanto l'accesso e l'iscrizione all'account base sia effettivamente gratuita e dunque l'informazione non era fuorviante o scorretta;*
- 2. è stato inserito, in ogni pagina del sito, il link diretto alle Condizioni generali di contratto (senza timore di smentita può affermarsi che probabilmente si tratta di un unicum tra i milioni di siti internet attivi);*
- 3. è stato inserito, nella sezione Diventa Premium, l'avviso inerente il rinnovo automatico dell'abbonamento e le modalità di recesso/disdetta [...];*
- 4. è stato inserito, anche nella pagina relativa al pagamento, l'avviso inerente il rinnovo automatico dell'abbonamento e le modalità di recesso/disdetta [...];*
- 5. è stata aumentata la dimensione del carattere di entrambi gli avvisi di cui ai precedenti punti 3 e 4, che infatti è stato elevato da 9pt a 12pt. [...];*
- 6. si è previsto che, a fronte di una richiesta di cancellazione del profilo inoltrata al servizio clienti, intervenga l'invio automatico di un messaggio all'utente, che gli ricorda che la semplice cancellazione del profilo non equivale ad una risoluzione/cessazione del contratto.*

In particolare, facendo seguito alla comunicazione di codesta Ill.ma Autorità in data 15 ottobre 2018 (ferme e impregiudicate le considerazioni ed osservazioni fin qui formulate) Dateyard AG (a dimostrazione dell'attenzione posta alle osservazioni di AGCM) assume l'ulteriore impegno che:

- a fronte della cancellazione del profilo da parte dell'utente all'interno del proprio account, si attivi un pop-up contenente un ulteriore avviso che indica al primo alinea, con carattere di colore rosso e quindi distinto dagli altri che sono in nero, che la cancellazione del profilo non equivale all'eliminazione dell'abbonamento premium; tale pop-up contiene anche un ulteriore link ipertestuale, il quale conduce l'utente direttamente alla procedura di disdetta dell'abbonamento premium (cfr. doc. 1);

- contemporaneamente venga inviata all'utente automaticamente una e-mail che illustra all'utente che la cancellazione del profilo non disdice l'abbonamento e contiene anch'essa un link per attivare la procedura di disdetta dell'abbonamento premium (cfr. doc. 2).

7. Inoltre, con riferimento al rinnovo automatico, Dateyard si impegna ad inviare automaticamente ai propri utenti italiani una e-mail 17 giorni prima della scadenza dell'abbonamento, nella quale sarà ricordato che, in mancanza di disdetta, l'abbonamento si estenderà automaticamente senza far nulla al costo previsto; ciò consentirà agli utenti di avere un numero sufficiente di giorni per valutare se lasciare estendere e quindi mantenere l'abbonamento o disdirlo. L'e-mail conterrà un link che condurrà l'utente alla pagina delle condizioni generali e cancellazione del profilo.

In relazione a tali profili (per tutti i nn.1-7), l'impegno proposto da Dateyard AG è di mantenere inalterate le modifiche di cui si è riferito a tempo indeterminato e cioè per tutto il tempo in cui rimarranno attivi i propri siti.

4.2 [...] Dateyard A.G. ha rappresentato la propria disponibilità a versare a tutti gli utenti che hanno presentato reclamo all'Autorità tutte le eventuali mensilità che questi avessero dovuto pagare successivamente alla prima, indipendentemente:

(i) dalle ragioni del reclamo;

(ii) dalla durata dell'abbonamento che avevano sottoscritto e

(iii) dal fatto che abbiano effettivamente esercitato correttamente il recesso, la disdetta e/o avanzato reclami all'azienda.

Tale disponibilità viene qui confermata quale formale proposta di impegno ai sensi dell'art.27 comma 7 del Codice del Consumo.

Si ribadisce, in ogni caso, che la concreta attuazione dell'impegno richiede che l'AGCM, una volta accolta la proposta di Dateyard AG, fornisca i dati indispensabili all'individuazione dei reclamanti, che la Società dovrà contattare al fine di operare il riaccredito.

Una volta che tali dati saranno posti a disposizione della Società, l'impegno di quest'ultima qui formalizzato è di operare concretamente il riaccredito e fornirne la relativa prova all'Autorità entro un termine non superiore a 6 mesi (decorrenti ovviamente dalla consegna dei dati necessari per l'individuazione dei reclamanti).

Detto termine risulta congruo in considerazione del fatto che, per ogni singola posizione, occorrerà prendere contatto con gli utenti ed acquisire i loro dati e le informazioni necessarie delle carte di pagamento o dei conti correnti su cui richiederanno che vengano effettuati i pagamenti. Tale operazione richiede necessariamente del tempo, anche in considerazione del fatto che molti reclami risalgono addirittura al 2015 e quindi non è irragionevole pensare che indirizzi e-mail (anche forniti a codesta Ecc.ma Autorità in sede di reclamo) e nr di carte di credito (a cui Dateyard non ha immediato accesso, atteso che per ragioni di sicurezza e di privacy i dati di pagamento degli utenti vengono registrati direttamente e solo dalla società finanziarie che si occupano delle transazioni, Visa, Stripe etc) non siano più attuali (spesso gli utenti utilizzano carte prepagate che nel frattempo potrebbero essere state disattivate).

[...]

6) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento:

c) Con riferimento alle richieste di pagamento prevenute agli utenti italiani, in merito al mancato pagamento degli abbonamenti rinnovatisi automaticamente, Dateyard ha preso buona nota di quanto indicato da ultimo da codesta Ecc.ma Autorità e si impegna a fare in modo che venga interrotto l'invio di lettere di intimazione di pagamento relative ad abbonamenti richiesti dagli utenti in data antecedente all'effettiva implementazione degli impegni qui proposti.

Attenzione! Cancelli profilo?

Mille grazie per la fiducia nel nostro servizio. Purtroppo hai voluto salutarci per sempre. Quando non avrai più accesso a questo sito perderai diverse caratteristiche come:

- Quello che **perdi** dopo aver **cancellato il tuo profilo**:
- X non riguarda il tuo abbonamento premium.**
- Quest'ultimo deve essere annullato separatamente**
- X tutti i messaggi ricevuti e inviati**
- X tutti i preferiti e le visite al profilo**
- X il tuo incontro**
- X ricerca completa nella tua zona**

MANTIENI IL PROFILO

[Cancelli veramente il profilo](#)

Öffentliche Antwort Interne Notiz

Ciao @gmail.com,

grazie per il tuo messaggio.

Il tuo profilo è stato cancellato.

Dopo 48 ore al massimo non riceverai più nessuna notizia.

Ti preghiamo di notare che la cancellazione del tuo profilo è indipendente dalla risoluzione del tuo contratto. La cancellazione non ti libera dagli obblighi contrattuali.

Per cancellare il tuo contratto, procedi così:

Qui puoi trovare il modulo per la disdetta:

<https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/1yrd/cancellation/italian/cancellation.pdf>

Si prega di compilare il modulo e inviarlo a noi.

Si consiglia di inviare la disdetta via fax al numero +41 (0) 41 508 70 19. Assicurati che il modulo sia compilato correttamente e completamente.

Come concordato nei nostri termini e condizioni d'uso, il tuo abbonamento non sarà rinnovato se verrà rispettato il periodo di 14 giorni di preavviso. Ma se questo periodo scadrà, si prolungherà il tuo abbonamento e quindi anche il pagamento e la disdetta sarà accettata per il mese successivo.

Ti auguriamo ancora tanto divertimento a flirtare!

Saluti,
Julia Support

All. 2

"Oggetto: informazioni sulla tua iscrizione

Gentile [nome utente], il tuo abbonamento a [nome del sito] sta per prorogarsi.

Button: Accedi ora (per AGCM = link che porta alla pagina di log-in del sito)

Se sei soddisfatto, non devi fare nulla. La tua appartenenza premium a [nome del sito] sarà prorogata il {giorno} di {mese} alle condizioni note.

content box: attraverso la tua appartenenza premium

[LISTE] (per AGCM = didascalia che illustra i vantaggi di far parte degli utenti premium; simile all'elenco presente in doc. 1)

Rimani premium e ottieni tutti i benefici!

Button: Accedi ora (per AGCM = link che porta alla pagina di log-in del sito)

Per gestire la tua appartenenza agli utenti premium e ogni informazione sul rinnovo e l'annullamento clicca qui Button: Accedi ora (per AGCM = link alla pagina per gestione/cancellazione)

Buon divertimento e auguri di ogni successo da parte del team del Tuo [nome del sito]