

PS12148 - LEAD CAREER-ONLINE CV

Provvedimento n. 30232

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 luglio 2022;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 22 dicembre 2021, così come integrata nelle date del 14 febbraio, 21 marzo, 12 aprile, 3 e 4 maggio 2022, con la quale la Parte ha presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 22 aprile 2022 con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Lead Career S.L. in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo. La società gestisce un portale multimediale accessibile tramite il sito *internet www.onlinecv.it* che offre, dietro pagamento di un corrispettivo, la possibilità di creare un *curriculum vitae* e altri servizi accessori.

2. AltroConsumo, in qualità di associazione di consumatori segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento in esame ha ad oggetto le condotte tenute dal professionista nell'offerta di servizi telematici per la creazione di un *curriculum vitae* con riguardo:

a) alle modalità di rappresentazione ai consumatori della natura, delle caratteristiche dei servizi offerti, dei risultati conseguibili attraverso gli stessi, nonché delle condizioni e economiche dell'offerta, così come indicate sul sito *www.onlinecv.it* e nei "Termini e Condizioni contrattuali";

b) alla frapposizione di ostacoli ai consumatori che intendevano avvalersi della facoltà di recedere prevista nelle condizioni di vendita ed esercitare i propri diritti contrattuali.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

III.1) L'iter del procedimento

4. Sulla base di quanto segnalato da un consumatore e dall'associazione di consumatori "AltroConsumo", nonché di informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, in data 15 ottobre 2021 è stato avviato il procedimento istruttorio n. PS12148 nei confronti di Lead Career S.L., ai sensi degli articoli 21, 22, 24, e 25, comma 1, lett. d), del Codice del Consumo, con riferimento ai profili di scorrettezza di seguito illustrati.

5. Lead Career S.L. promuove un servizio di creazione di *curriculum vitae* (di seguito CV) vantandone l'efficacia nel procurare offerte e/o colloqui di lavoro; tale efficacia deriverebbe dal contributo fornito da non meglio specificati esperti in relazioni umane e designer nella realizzazione dei *format* proposti e sarebbe comprovata da una valutazione media di 4 stelle su 5 da parte di oltre 6.000 utilizzatori e da oltre 15.000 recensioni. Il professionista non presenta tuttavia alcun elemento che permetta di verificare tali *claim* e in particolare la veridicità della valutazione media del servizio offerto nonché il tenore prevalente delle recensioni.

6. Le modalità di presentazione del servizio omettono di informare il consumatore, con la necessaria immediatezza e trasparenza, che con l'acquisto del CV avvierà un periodo di prova al prezzo evidenziato nella *home page* del sito, al termine del quale il piano prescelto si trasformerà automaticamente in un abbonamento al costo di circa 30 euro, fatturato ogni 4 settimane, o al costo annuale di circa 95 euro.

I riquadri in cui sono presentati i piani offerti enfatizzano infatti le indicazioni "Basic 14 giorni 0,95 euro", "Basic 14 illimitato 1,95 euro" e "Illimitato mensile 7,95 euro", lasciando intendere che il sottostante rapporto contrattuale si esaurisca nel pagamento *una tantum*, a seconda dell'offerta scelta, di una somma compresa tra 0,95 e 7,95 euro e godere per 14 giorni o un mese di un determinato insieme di servizi offerti dal professionista.

Sotto ai riquadri, in caratteri molto piccoli di colore chiaro difficilmente leggibili, compaiono avvertenze circa l'avvio dell'abbonamento decorso il periodo di prova. Per i piani Basic si afferma: "Dopo 14 giorni l'abbonamento verrà automaticamente rinnovato a 29,95€. La fattura ogni 4 settimane. In qualsiasi momento è possibile annullare la sottoscrizione senza problemi", mentre per il piano "Illimitato mensile" si afferma: "Pagamento una tantum di 95,40€ rinnovo annuale automatico puoi annullare l'abbonamento in qualsiasi momento senza alcun problema".

Dettagli su come cancellare l'abbonamento sono forniti nell'apposita FAQ.

7. Solo nei "Termini e Condizioni", la cui consultazione non è necessaria per attivare la prova del servizio Basic, né per acquistare l'"Illimitato mensile", si chiarisce che "al fine di beneficiare dei Servizi [offerta dal sito, i consumatori] dovranno scegliere e pagare uno dei piani di abbonamento offerti" e che "Tutti i piani di abbonamento hanno un costo di una "quota di prova iniziale" [i pagamenti di 0,95€ e di 1,95€ previsti dai piani Basic] e di una "quota di iscrizione"; quest'ultima sarà applicata automaticamente a meno che il cliente non annulli il proprio piano di abbonamento durante i periodi di cancellazione stabiliti [pari a 14 giorni per i due abbonamenti Basic]".

8. Dalle segnalazioni ricevute emergono inoltre difficoltà sia nell'annullare l'abbonamento seguendo le procedure indicate dal professionista, sia nel contattare il professionista per interrompere i pagamenti; tali difficoltà appaiono costituire un ostacolo non contrattuale all'esercizio del diritto di cancellare in ogni momento l'abbonamento sancito nei "Termini e Condizioni" e pubblicizzato dal professionista.

9. La comunicazione di avvio del procedimento è pervenuta al professionista il 28 ottobre 2021.

10. In data 11 novembre 2021 la comunicazione di avvio del procedimento è stata inviata ad Altroconsumo.

11. Il professionista ha effettuato l'accesso agli atti del fascicolo il 12 novembre 2021.

12. Il professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto le proprie argomentazioni difensive con note pervenute nelle date del 29 e 30 novembre 2021 e 13 maggio 2022.

13. I rappresentanti legali di Lead Career S.L. sono stati sentiti in audizione nelle date del 27 gennaio, 14 marzo e 7 aprile 2022.

14. A seguito di una richiesta di proroga del termine di presentazione degli impegni, accolta dall'Autorità in data 3 dicembre 2021, il professionista, in data 22 dicembre 2021, ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata e modificata in data 14 febbraio, 21 marzo, 12 aprile, 3 maggio e 4 maggio 2022. La versione definitiva e consolidata di tali impegni è stata depositata in data 4 maggio 2022.

15. In data 12 maggio 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1 del Regolamento.

16. L'associazione Altroconsumo non ha partecipato al procedimento.

III.2 Gli elementi acquisiti

17. Il professionista ha fornito elementi informativi in merito ai servizi offerti e alle proprie condotte nelle memorie del 29 e 30 novembre 2021.

18. Lead Career S.L. offre tramite il sito *onlinecv.it* un insieme di servizi che non si limitano alla semplice creazione di un *curriculum vitae* immediatamente scaricabile ed utilizzabile, ma consistono nel periodico aggiornamento dei *template* e delle informazioni disponibili sulla base dei dati maggiormente richiesti dagli *headhunter*, in modo che "i modelli di CV offerti tramite il Sito corrispondono effettivamente ai più accurati modelli di curriculum attualmente disponibili". Inoltre, il sito offre consigli sulle informazioni da inserire nei CV, la possibilità di visualizzare offerte di lavoro, modelli di lettere di presentazione, un servizio clienti 24 ore su 24 pronto a rispondere alle domande dei clienti. Per accedere a tali servizi è necessario registrarsi gratuitamente, attivare un proprio profilo e sottoscrivere un abbonamento, eventualmente dopo un periodo di prova.

Ad avviso del professionista, il sito contiene tutte le informazioni che consentono al consumatore di scegliere con consapevolezza tra le formule di abbonamento proposte.

19. In merito alle modalità di cancellazione dal servizio, nelle memorie si afferma che il sito offrirebbe tutte le indicazioni e gli strumenti, attraverso rinvii alle FAQ e ai Termini e Condizioni, per operare in ogni momento tale cancellazione. Sarebbe peraltro chiarito in più punti del sito che la disdetta del servizio implica l'interruzione dei pagamenti successivi, ma non dà diritto a rimborsi trattandosi di fornitura di servizi di contenuto digitale.

III.3 Gli impegni del professionista

20. Gli impegni presentati da Lead Career S.L., che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante, hanno ad oggetto le misure di seguito descritte.

1) Inserimento nella homepage dei prezzi di offerta del servizio

La prima misura consiste nel modificare la *homepage* del sito *internet* inserendo, "in una posizione ben visibile già all'apertura del sito *Internet*", la seguente indicazione: "Per creare e scaricare il tuo CV in formato PDF, dovrai scegliere uno dei piani di abbonamento offerti sul nostro sito. Con il piano "Basic" verrà addebitata una tariffa iniziale per un periodo di prova di 14 giorni e successivamente una tariffa di abbonamento ogni 4 settimane (29,95 €). Il nostro abbonamento "Illimitato" ti permetterà di risparmiare pagando una quota una tantum (95,40 €). Per maggiori

informazioni puoi consultare i nostri Termini e Condizioni [link]". In corrispondenza del link sarà inserito il collegamento ipertestuale alla sezione Termini & Condizioni dedicata ai prezzi applicabili alle diverse offerte.

2) Modifiche al processo di selezione dell'abbonamento

Il professionista intende proporre solo due piani di abbonamento: un piano denominato *Basic14 giorni*, soggetto al pagamento di una somma iniziale di € 0,95 per un periodo di prova di 14 giorni e poi ad un canone di rinnovo ogni quattro settimane di € 29,95; un secondo piano denominato *Illimitato*, soggetto al pagamento annuale *una tantum* di una somma pari a € 95,40.

Nella pagina dedicata alla scelta del piano di abbonamento, il professionista fornirà specifiche indicazioni su ciascun abbonamento proposto. Per quanto riguarda l'abbonamento Basic, la società, attraverso dei "bullet point", informerà che "Dopo 14 giorni l'abbonamento verrà automaticamente rinnovato a 29,95€"; che la fatturazione avverrà "ogni 4 settimane" e che sarà possibile annullare gratuitamente l'abbonamento in qualsiasi momento ("Annulla gratuitamente in qualsiasi momento"). In merito all'abbonamento "Illimitato", il professionista indicherà in primo piano il prezzo totale annuale da versare in unica soluzione.

3) Modifica del testo delle domande frequenti (FAQ) relative alle condizioni dei diversi piani d'abbonamento, alle modalità di cancellazione dell'account e alla politica di rimborso.

Nella sezione intitolata "Account piani e abbonamenti" alla domanda "Quali piani di abbonamento sono disponibili?", sarà fornita la seguente risposta: "OnlineCV offre i seguenti piani: (i) Basic: pagamento di una quota iniziale di € 0,95. Se il piano non viene annullato entro il 14° giorno dalla data di ricezione della mail di conferma del pagamento, verrà addebitato un canone di € 29,95 **ogni 4 settimane**; (ii) Illimitato: pagamento una tantum di € 95,40, ovvero di € 7,95 al mese".

Nella medesima sezione, in corrispondenza della domanda "Come posso annullare il mio abbonamento" sarà inserita la seguente risposta: "Puoi annullare il tuo piano di abbonamento accedendo al tuo account utente su questo sito Web e facendo clic sul pulsante di annullamento dell'iscrizione nell'area "Abbonamento" del tuo profilo. In alternativa, puoi utilizzare il nostro modulo di contatto oppure inviarti una mail a "info@onlinecv.it".

Nella stessa sezione e in corrispondenza della domanda "Come faccio a cancellare il mio account" è precisato che "Se [...] desideri eliminare il tuo account utente, puoi utilizzare il nostro modulo di contatto o inviare una email a info@onlinecv.it, indicando la tua email di registrazione e/o ID utente (questo numero lo trovi nell'email di conferma del pagamento). Tieni presente che eventuali richieste di rimborso saranno prese in considerazione da OnlineCV solo se espressamente manifestate dall'utente al momento della richiesta di cancellazione dell'account. Informazioni più dettagliate sulla politica di rimborso della società sono disponibili consultando i Termini e Condizioni al seguente link.". Anche la risposta alla domanda "Non riesco ad accedere al mio account, cosa devo fare ?" è stata modificata per includere la possibilità di usare il "modulo di contatto" per raggiungere il professionista.

4) Rimodulazione complessiva dei Termini & Condizioni

Il testo dei Termini e Condizioni, contenuti nella omonima sezione del sito, è stato rimodulato in modo da riflettere gli Impegni proposti e le modifiche operate sul sito internet e da assicurare che la descrizione dei piani di abbonamento e delle tempistiche di fatturazione siano coerenti con il resto del sito.

In particolare, nella nuova versione dei Termini e Condizioni è specificato che "al fine di beneficiare dei Servizi, il Cliente dovrà scegliere e pagare quanto dovuto per uno dei piani di abbonamento offerti" ed è stata inserita una nuova sezione nella quale viene data evidenza della circostanza che il rimborso per l'abbonamento Basic è concesso solo in caso di espressa richiesta da parte dell'utente, mentre quello per l'abbonamento *Illimitato* è automatico.

5) Riformulazione della mail inviata agli utenti subito dopo l'effettuazione del pagamento per il servizio Basic

Verrà riformulato il testo della mail inviata a seguito del pagamento che attiva il periodo di prova dell'abbonamento Basic. Sarà riportata in apertura la seguente dicitura: "Hai 14 giorni per annullare in qualsiasi momento il piano di abbonamento selezionato. Trascorsi i 14 giorni, se non hai effettuato la disdetta, il tuo abbonamento si rinnoverà automaticamente al costo di Euro 29,95. Tale importo ti verrà addebitato ogni 4 settimane".

"Ti ricordiamo che con il download del CV, avendo acquistato un contenuto digitale mediante supporto non materiale, hai rinunciato ad esercitare il diritto di recesso, secondo quanto previsto dall'art 59 lettera o) del Codice del Consumo".

6) Implementazione di nuove modalità di comunicazione tra la Società e gli utenti

La Società ha attivato un servizio di *live-chat* tramite il sito internet, gestito da una persona di madrelingua italiana, e un servizio clienti italofono contattabile telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 19. Gli utenti che non abbiano momentaneamente accesso a internet o comunque preferiscano un contatto diretto potranno così richiedere chiarimenti in maniera rapida e tempestiva. L'impegno è già stato implementato e il servizio è operativo.

7) Impegni in materia di rimborsi

La Società intende modificare la propria politica in materia di rimborsi, prevedendo: (a) nel caso dell'abbonamento Basic, il rimborso generalizzato dell'ultimo canone di abbonamento versato, per ciascun cliente che lo richieda

espressamente al momento della terminazione del contratto di abbonamento; non è previsto il rimborso del pagamento iniziale di 0,95 € per il primo CV; (b) nel caso dell'abbonamento "Illimitato", verrà accordato "in automatico il rimborso delle mensilità non godute secondo un criterio pro rata temporis", a prescindere da una espressa richiesta in tal senso.

Indicazioni in tal senso sono state inserite nel nuovo testo dei Termini e Condizioni in cui è stata predisposta una apposita sezione relativa ai rimborsi che prevede: "La politica di rimborso della Società varia a seconda del piano di abbonamento:

- *Abbonamento Basic: il costo del periodo di prova di 14 giorni non è rimborsabile. In caso di specifica richiesta del Cliente, la Società provvederà a rimborsare l'ultimo addebito effettuato prima della richiesta di cessazione dell'abbonamento. Tale richiesta potrà essere effettuata dal Cliente tramite il suo account privato sul Sito o interagendo direttamente con il Servizio Clienti. Gli addebiti dei canoni precedenti all'ultimo versato prima della data di presentazione della richiesta di cancellazione del piano di abbonamento non verranno rimborsati;*

- *Abbonamento Illimitato: trattandosi di un piano di abbonamento annuale, la Società provvederà a restituire automaticamente, anche nel caso in cui il Cliente non lo richieda, l'importo corrispondente ai mesi dell'anno residui in cui il Cliente non usufruirà dei servizi."*

8) Applicazione della nuova politica di rimborso alle richieste di cancellazione e di rimborso ricevute in passato

A far data dal mese di ottobre 2021, la società ha adottato la medesima *policy* per la gestione delle richieste di cancellazione e di rimborso ricevute in passato (ivi incluse quelle riportate nella segnalazione di Altro consumo). In particolare, la società ha rimborsato l'ultima quota del canone di abbonamento a tutti coloro che lo avevano espressamente richiesto.

Con specifico riferimento ai reclami dei consumatori contenuti nella segnalazione di Altroconsumo, la Società ha provveduto a contattare i singoli utenti via *mail* per fornire loro una risposta precisa alle problematiche lamentate e tutti hanno ricevuto almeno la restituzione dell'ultima quota del canone di abbonamento pagata.

9) Cancellazione della sezione del sito (in fondo alla homepage) relativa alle opinioni sul servizio offerto, in cui è rappresentato il sistema di valutazione a "stelle"

Il Professionista ha provveduto ad eliminare la suddetta sezione del sito.

10) Uniformazione di tutte le indicazioni presenti nel Sito relativamente al rinnovo ogni quattro settimane dell'abbonamento Basic.

Lead Career si impegna a rivedere il sito in modo da assicurare che la durata dell'abbonamento Basic sia sempre indicata come quadrisettimanale e non mensile.

21. Gli impegni saranno tutti implementati al massimo entro 60 giorni dalla ricezione del provvedimento di accettazione degli stessi da parte dell'Autorità.

IV. PARERE DELL'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

22. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, in data 24 maggio 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

23. Con parere pervenuto in data 23 giugno 2022, la suddetta Autorità, dopo aver considerato che le informazioni presenti sul sito del professionista potrebbero aver indotto i consumatori ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, ha ritenuto che l'utilizzo del mezzo *internet* abbia agevolato e amplificato significativamente la realizzazione delle condotte contestate.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

24. Il presente procedimento riguarda l'offerta di servizi telematici per la creazione di un *curriculum vitae*. Nella fruizione dei servizi telematici risulta di primaria importanza evitare che le modalità di presentazione dell'offerta confondano l'utenza sulle effettive caratteristiche e sulle condizioni economiche dei servizi prestati.

25. In quest'ottica, l'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista, migliorando in modo significativo l'informativa concernente i termini e le condizioni applicabili al servizio, la politica di rimborso, i canali di contatto e rimuovendo alcune informazioni ambigue circa la valutazione da parte degli utenti, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio di istruttoria.

26. Infatti, l'insieme delle informazioni introdotte con gli Impegni 1, 2, 3, 5 e 10, fornite nei passaggi cruciali del processo di scelta, consentirà al consumatore di acquisire immediatamente consapevolezza dell'esatto perimetro dell'offerta, che comporta l'adesione a un abbonamento, eventualmente preceduto da un periodo di prova entro il quale è possibile scegliere di non aderire, il pagamento di un canone quadrisettimanale o annuale e la possibilità di cancellare l'abbonamento o l'account.

27. In questo senso rileva l'impegno 1, grazie al quale verrà inserita nella *homepage* del sito, in una posizione ben visibile fin dall'apertura della pagina, un testo che chiarisce inequivocabilmente agli utenti, fin dal primo contatto, che

per compilare il *curriculum* occorre sottoscrivere uno degli abbonamenti offerti dal professionista (Basic o Illimitato); contestualmente, il testo fornisce una sintetica descrizione delle relative condizioni di adesione che evidenzia l'esistenza di un periodo di prova a prezzo scontato per il piano Basic.

Il collegamento ipertestuale che conclude tale testo conduce alla sezione dedicata dei Termini e Condizioni, dove sono forniti ulteriori dettagli sulle modalità di attivazione dell'abbonamento, ivi incluso il periodo di prova del piano Basic, i relativi costi e la frequenza dell'addebito.

28. Le caratteristiche degli abbonamenti offerti, ora ridotti a due, verranno illustrate nelle pagine dedicate alla selezione dei piani di abbonamento. In tal modo, con l'Impegno 2 gli utenti saranno chiaramente informati che scegliendo il piano Basic potranno fruire di un periodo di prova di 14 giorni, durante il quale scaricare il *curriculum* a 0,95 euro e che, decorso tale periodo, in assenza di disdetta, si attiverà un abbonamento a 29,95 euro da pagare ogni quattro settimane. Scegliendo invece il piano Illimitato, che non prevede alcun periodo di prova, il consumatore pagherà una somma di 95,40 euro per un abbonamento annuale.

Dopo la scelta dell'abbonamento, quando si procede al pagamento, è stata inserita l'informazione sulla possibilità di annullare l'abbonamento in qualsiasi momento.

29. Coerentemente con gli Impegni sopra descritti, è stato modificato il testo delle risposte alle domande frequenti (FAQ) (Impegno 3), che forniranno una guida operativa alla scelta dei piani di abbonamento, alle modalità per procedere all'annullamento dell'abbonamento e alla cancellazione dell'account.

L'Impegno 10 eviterà ogni confusione circa la frequenza degli addebiti per il piano Basic.

30. Va altresì sottolineata la modifica (Impegno 5) del testo della *mail* che il professionista invia dopo il primo pagamento del piano Basic, grazie alla quale verrà esplicitato al consumatore che, scaricando il *curriculum* e effettuando il relativo pagamento, ha dato inizio al periodo di prova di 14 giorni, trascorso il quale, in assenza di disdetta, l'abbonamento si rinnoverà al costo di 29,95 euro ogni 4 settimane.

Tale comunicazione, direttamente indirizzata all'utente, risulta efficace al fine di consentire al consumatore di assumere consapevolezza di ciò a cui ha aderito, in quanto riassume i tratti salienti del servizio offerto, i diritti esercitabili e lo allerta sulla necessità di attivarsi ove non intenda proseguire nell'abbonamento.

31. Quanto alle difficoltà di contatto lamentate dai segnalanti, il professionista è intervenuto con l'impegno 6 predisponendo nuovi e diretti canali di contatto - un servizio di *live-chat* sul sito *internet* e un *call center* italofono - ai quali i consumatori possono rivolgersi nella fase post-vendita.

32. La nuova *policy* in materia di rimborsi (Impegno 7), descritta nella apposita sezione dei Termini e Condizioni, riconosce l'interesse dei consumatori a vedersi restituire quota parte del pagamento per il servizio non fruito e tiene conto della diversa natura dei due abbonamenti offerti.

Il diritto al rimborso è concretamente esercitabile, posto che la politica di rimborso è resa in maniera trasparente nell'apposita sezione dei Termini e Condizioni, intitolata "*Diritto al Rimborso*", e che la richiesta può essere fatta anche contestualmente alla cancellazione dell'account, utilizzando la medesima procedura.

33. Sul punto, inoltre, va apprezzato il fatto che il professionista ha spontaneamente iniziato ad applicare la nuova politica di rimborso ai consumatori segnalanti. Con specifico riferimento ai clienti che hanno lamentato di non essere riusciti a cancellarsi dal sito, il professionista, già a partire dal mese di ottobre 2021 ha provveduto a gestire e chiudere i vari *account*, rimborsando coloro che ne avevano fatto richiesta.

34. Infine, la contestazione riguardante i vanti sulla qualità del servizio, riportati nella parte finale della *home page* e d'espresse attraverso un punteggio in termini di "stelle", è stata definitivamente risolta attraverso l'eliminazione dalla *homepage* dell'intera sezione.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Lead Career S.L., 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 Lead Career S.L.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Lead Career S.L., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a) del Regolamento, gli impegni proposti dal menzionato professionista, così come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento, che ne costituisce parte integrante;

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

c) che la società Lead Career S.L., entro novanta 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'articolo 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
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli