

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 dicembre 2014;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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 l'art.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n 21 in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Samsung Electronics Italia S.p.A. (di seguito, anche “Samsung Italia”), con sede a Cernusco sul Naviglio (MI), in qualità di professionista ai sensi

dell'art. 18, lettera *b*), del *Codice del Consumo*. La società opera nella commercializzazione di prodotti di elettronica di consumo ed altri prodotti. Samsung Italia ha realizzato nel 2013 un fatturato di circa 3,07 miliardi di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne le modalità di presentazione delle caratteristiche di alcuni prodotti *Samsung* nelle varie comunicazioni commerciali ed, in particolare, le indicazioni fornite in merito alla capacità di memoria ROM degli *smartphone* e dei *tablet*, la quale risulterebbe, al primo avvio di tali dispositivi, inferiore a quella indicata dall'impresa.

3. Il procedimento istruttorio è stato avviato a seguito di due segnalazioni di consumatori¹, pervenute il 19 febbraio 2014 ed il 21 maggio 2014, secondo le quali non sarebbero corrette le indicazioni reperibili, all'interno del sito *www.samsung.it*, nella scheda tecnica dello *smartphone X Cover 2*, in ordine al valore relativo alla capacità di memoria. La scheda indica²: “*i 4 GB³ di memoria, espandibile fino a 32 GB con moduli micro SD, possono ospitare applicazioni, musica, foto, video e documenti in quantità*”.

Nelle segnalazioni si lamenta che la memoria effettivamente disponibile sarebbe di molto inferiore, essendo la parte restante già occupata dal sistema operativo e da applicazioni preinstallate. I segnalanti lamentano, inoltre, che il software in dotazione non permetterebbe di salvare sulla scheda SD le applicazioni.

Sulla base, inoltre, di elementi acquisiti d'ufficio prima dell'avvio dell'istruttoria, anche per altri modelli di dispositivi mobili *Samsung* la capacità di memoria al primo avvio del prodotto sarebbe inferiore a quella indicata dall'impresa.

4. Premesso quanto sopra, la pratica commerciale oggetto di esame consiste nella diffusione, a partire quanto meno dal 2013, di informazioni non corrette in merito alla capacità di memoria ROM dei vari modelli di *smartphone* e di *tablet Samsung*, attraverso i siti internet *www.samsung.it* e *www.samsung.com/it*, nonché con *brochure* destinate ai punti vendita.

¹ Dopo l'avvio dell'istruttoria sono pervenute in proposito altre due segnalazioni di consumatori.

² Si riporta quanto era indicato nella scheda tecnica dello *smartphone XCover 2* prima dell'avvio dell'istruttoria.

³ Gigabyte.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

Attività preistruttoria

5. A seguito delle citate segnalazioni, sono state acquisite agli atti, in data 23 luglio 2014, le stampe di pagine di siti internet nelle quali viene discussa la differenza tra la capacità di memoria di alcuni *smartphone Samsung* indicata nelle comunicazioni commerciali dell'impresa produttrice e quella effettivamente disponibile al primo avvio dei dispositivi.

Attività istruttoria

6. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 23 luglio 2014 è stato comunicato a Samsung Italia l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/9678. In tale sede veniva in particolare ipotizzata la violazione delle disposizioni di cui agli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*) e 22, comma 1 e comma 4, lettera *a*), del Codice del Consumo, potendo la pratica commerciale risultare contraria alla diligenza professionale ed idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori, per la diffusione di informazioni non veritiere o fuorvianti, ovvero per l'omissione di informazioni rilevanti, in merito alle caratteristiche di alcuni prodotti *Samsung*.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio dell'istruttoria è stata formulata al professionista una richiesta di informazioni.

8. In data 5 settembre 2014 è pervenuta la risposta di Samsung Italia alla richiesta di informazioni, assieme ad una memoria difensiva. Con lo stesso atto, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione. Contestualmente ha presentato un'istanza di audizione.

9. Il 19 settembre 2014 ha avuto luogo l'audizione dei rappresentanti di Samsung Italia.

10. Il 6 ottobre 2014 è pervenuta una versione modificata degli impegni proposti da Samsung Italia, assieme ad una seconda memoria difensiva.

11. Il 24 ottobre 2014 è stato comunicato alla Parte il rigetto degli impegni proposti, deliberato dall’Autorità nell’adunanza del 22 ottobre 2014.

12. Il 27 ottobre 2014 è stato comunicato alla Parte il termine di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento.

13. Il 7 novembre 2014 è pervenuta una memoria finale di Samsung Italia.

14. Il 25 novembre 2014 è pervenuta una comunicazione con cui Samsung Italia ha rappresentato di aver iniziato ad implementare le misure di cui agli impegni proposti nel corso del procedimento, rigettati dall’Autorità.

2) *Le evidenze acquisite*

15. Nel sito internet *www.samsung.it* (e, allo stesso modo, nel sito *www.samsung.com/it*) sono reperibili le informazioni inerenti la capacità di memoria ROM, indicata nella scheda tecnica di ciascun modello di *smartphone* e *tablet*, assieme ad altri elementi, quali la velocità del processore, i valori di risoluzione della fotocamera, le dimensioni, il peso e la durata della batteria⁴.

16. Per lo *smartphone Galaxy X Cover 2*, oggetto delle segnalazioni pervenute, l’indicazione della capacità di memoria, nel sito internet di Samsung, è stata accompagnata da una specifica rassicurazione: *“i 4 GB di memoria, espandibile fino a 32 GB con moduli micro SD, possono ospitare applicazioni, musica, foto, video e documenti in quantità”*⁵.

17. Dalle informazioni fornite dal professionista nel corso del procedimento, risulta che la capacità di memoria effettivamente disponibile al primo avvio del dispositivo è, in realtà, per ciascun modello di dispositivo mobile, inferiore a quella indicata. Una parte della memoria, infatti, è assorbita dal sistema operativo e da applicazioni preinstallate.

18. Il solo riferimento ad una differenza tra la memoria indicata e quella effettivamente disponibile viene genericamente indicato nei manuali d’uso dei prodotti attraverso la seguente espressione: *“la capacità realmente disponibile della memoria interna è inferiore alla capacità specificata perché il sistema operativo e le applicazioni predefinite occupano parte della memoria. La capacità disponibile potrebbe variare se effettuate l’aggiornamento del dispositivo”*.

⁴ Doc. n. 11 e n. 17 del fascicolo del procedimento.

⁵ Stampa dal sito *www.samsung.com* acquisita agli atti in data 23 luglio 2014.

19. Le differenze tra la quantità di memoria totale nominale e la memoria disponibile per l'utente risultano di notevole entità.

In particolare, per il citato *smartphone XCover 2*, a fronte dei 4 GB di memoria indicati, la memoria effettivamente disponibile al primo avvio è di circa 0,9 GB, come precisato da Samsung Italia in risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento⁶.

20. Lo scarto tra la memoria indicata nella scheda tecnica dello *smartphone X Cover2* e la memoria effettivamente disponibile è stato oggetto di osservazioni nel blog *community.samsung.it.*, da parte di alcuni consumatori nel 2013. Il professionista, nelle risposte fornite nel blog dall'agosto 2013 al gennaio 2014, ha ammesso che la memoria disponibile è inferiore alla memoria nominale, ma anche in tale sede non ha precisato il valore della prima.⁷

21. Anche per il resto della gamma di dispositivi mobili *Samsung*, composta da molte decine di modelli di *smartphone* e *tablet*, che hanno generato in Italia, nel 2013, un volume delle vendite di circa [10-20] milioni di unità di prodotto⁸, risultano sensibili differenze tra la quantità di memoria dichiarata nel sito *www.samsung.com* e la memoria effettivamente disponibile al primo avvio del dispositivo. La tabella seguente riporta i valori per vari modelli *Samsung*⁹.

<u>modelli</u>	a - GB nominali	b - GB all'avvio	percentuale disponibile (b/a)
XCover 2	4	0,88	22%
Mini 2	4	0,89	22%
Young	4	1,31	33%
XCover	4	1,88	47%
Core Plus	4	1,99	50%
Ace II	4	2,16	54%
S III mini	8	4,27	53%
S4	16	8,73	55%
S5	16	11,26	71%
Tab 3 10.1	16	11,34	71%
Tab 3 8"	16	11,24	70%

⁶ Doc. n. 11.

⁷ Doc. n. 3.

⁸ Nella presente versione del provvedimento il dato viene rappresentato in una forcella di valori, per ragioni di riservatezza.

⁹ Dati al settembre 2014, forniti da Samsung Italia nel procedimento (doc. n. 11).

22. La tabella mostra, in particolare, che tra i modelli base della gamma, per i quali sono indicati 4 GB di memoria, la memoria disponibile per il consumatore è significativamente inferiore a quella indicata: per alcuni modelli solo del 22% (il modello *XCover 2 ed il Mini 2*), per altri comunque solo di un terzo (lo *Young* al primo avvio dispone di 1,3 GB).

Analogamente, anche per i modelli di *smartphone* di fascia alta, la memoria disponibile è significativamente inferiore a quella indicata. Infatti, per i modelli per i quali sono indicati al pubblico 16 GB di memoria, la percentuale della memoria effettivamente disponibile si attesta su valori compresi, secondo i dati forniti dal professionista, tra il 50% e poco più del 70% (quest'ultimo valore percentuale si registra nel caso del modello *S5*).

Per vari modelli di *tablet* si registrano percentuali intorno al 70% (come i due modelli inclusi nella tabella), per altri la percentuale è maggiore (con un massimo dell'87% per il *Tab 10.1v*) o minore (con un minimo del 60% per il *Tab 3 7" Lite Wi-Fi*).

23. Per ciò che riguarda la relazione intercorrente tra la quantità di memoria effettivamente disponibile al primo avvio e l'utilizzo del dispositivo, si osserva che le varie *app* offerte nel mercato ai consumatori occupano uno spazio di memoria differenziato. Alcune di esse hanno una dimensione di pochi MB¹⁰, mentre la dimensione di altre è di centinaia di MB o dell'ordine di 1 GB¹¹.

24. Nel corso del procedimento Samsung Italia ha iniziato l'implementazione delle misure che aveva presentato come impegni, non accolti dall'Autorità¹². In particolare, il professionista, il 25 novembre 2014,

¹⁰ Doc. n. 11, esempi forniti dalla Parte, selezionati come i più richiesti al sito www.apps.samsung.com.

¹¹ Doc. n. 18, esempi rilevati d'ufficio, tratti da www.play.google.com/store.

¹² In data 5 settembre 2014 il professionista ha presentato, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, impegni, poi precisati con nota pervenuta in data 6 ottobre 2014, volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

Secondo gli impegni proposti, nelle pagine del sito internet dell'impresa dove si fa riferimento alla capacità di memoria dei dispositivi mobili sarebbe stata inserita la seguente precisazione: "Parte dello spazio di memoria indicato è occupato da contenuti preinstallati. Per questo dispositivo lo spazio disponibile all'utente è approssimativamente pari a [indicazione percentuale] della capacità di memoria totale indicata".

Nelle pagine del sito dell'impresa che contengono riferimenti alla capacità delle schede MicroSD quale supporto per il salvataggio delle applicazioni che si vogliono scaricare, sarebbe stato precisato: "Le applicazioni possono essere trasferite sulla MicroSD solo dopo che siano state installate sulla memoria interna del dispositivo. Alcune applicazioni potrebbero non consentire il loro trasferimento sulla MicroSD o consentire trasferimenti parziali in funzione delle configurazioni adottate dagli sviluppatori".

Per le confezioni dei prodotti, sulle quali lo spazio è minore che nel sito internet, gli impegni proposti prevedevano la seguente avvertenza: "parte dello spazio di memoria è occupato da contenuti preinstallati".

Negli altri materiali di comunicazione commerciale l'avvertenza sarebbe stata: "parte dello spazio di memoria indicato è occupato da contenuti preinstallati. Consultare la scheda tecnica del dispositivo su www.samsung.it per maggiori informazioni sulla memoria disponibile al primo avvio". Infine, Samsung Italia avrebbe inviato una comunicazione a tutti i propri clienti che siano operatori di telefonia mobile, i

ha informato l’Autorità che, a tale data, nelle schede tecniche di alcuni modelli di dispositivi mobili, rinvenibili sul sito *www.samsung.it* (e sul sito *www.samsung.com/it*), laddove viene indicata la memoria ROM, è presente la seguente avvertenza:

“Informazioni importanti per gli utenti:

Memoria ROM

Parte dello spazio di memoria indicato è occupato da contenuti preinstallati. Per questo dispositivo lo spazio disponibile all’utente è approssimativamente pari al [...] % della capacità di memoria totale indicata.

Memoria esterna (MicroSD)

Le applicazioni possono essere trasferite sulla MicroSD solo dopo che siano state installate sulla memoria interna del dispositivo. Alcune applicazioni potrebbero non consentire il loro trasferimento sulla MicroSD o consentirne trasferimenti parziali in funzione delle configurazioni adottate dagli sviluppatori”.

3) Le argomentazioni difensive del professionista

25. Con memorie pervenute il 5 settembre, il 6 ottobre e il 7 novembre 2014, Samsung Italia ha sostenuto che le indicazioni relative alla capacità di memoria non sarebbero un fattore considerato importante dai consumatori, ai fini della scelta di un dispositivo mobile. Secondo il professionista, infatti, l’aspettativa principale dell’utente di un dispositivo mobile, in particolare di uno *smartphone*, non sarebbe la sua utilizzazione quale contenitore di dati e di file. Ricerche di mercato indicherebbero, infatti, che una larga parte dei possessori di uno *smartphone* non scarica applicazioni, o ne scarica poche. La scelta del consumatore verterebbe su altri fattori ed in particolare sulla leggerezza del dispositivo, sulla grandezza del *display*, sulla brillantezza dell’immagine, sulla facilità d’uso, sulla velocità di connessione ad internet, sulla qualità della fotocamera, sulla possibilità di usufruire di applicazioni e di funzioni pre-caricate.

quali usano realizzare una propria comunicazione commerciale, informandoli delle precisazioni di cui sopra adottate dalla stessa Samsung Italia.

L’Autorità, nella sua adunanza del 22 ottobre 2014, ha deliberato di non accogliere gli impegni presentati, in quanto relativi a condotte che, ove accertate, avrebbero potuto integrare una fattispecie di pratica commerciale manifestamente scorretta e grave -- per la quale gli impegni, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, non possono trovare accoglimento - e in quanto sussisteva l’interesse dell’Autorità a procedere all’accertamento dell’eventuale infrazione.

26. In proposito, il professionista ha fornito gli esiti di un sondaggio svolto in venticinque Paesi dalla società International Data Corporation, società attiva nelle ricerche di mercato nel settore dei prodotti digitali, dal quale emergerebbe che la capacità di memoria non è compresa tra i dieci fattori principali considerati dai consumatori per la scelta di uno *smartphone*. Dal sondaggio risulta che tra gli elementi che gli acquirenti prendono in considerazione per decidere quale prodotto acquistare vi è al primo posto la durata della batteria, seguita dalla facilità d'uso del dispositivo, dal tipo di sistema operativo e da altri fattori, tra i quali le caratteristiche e le dimensioni dello schermo, il peso e la risoluzione della fotocamera.

27. Nelle difese il professionista fa presente che la quantità di memoria, peraltro, lungi dall'essere enfatizzata nelle comunicazioni commerciali di Samsung, viene riportata in modo puramente descrittivo nelle schede dei prodotti e che, nelle indicate schede, è reperibile non nelle specifiche generali del prodotto bensì nelle specifiche tecniche ulteriori.

Samsung, inoltre, sarebbe tra i pochi produttori di *smartphone* ad offrire la possibilità di utilizzare supporti di memoria esterna (MicroSD). In particolare, le ultime versioni del sistema operativo *Android*, a differenza delle precedenti, permettono di trasferire anche i contenuti delle applicazioni - da installarsi necessariamente sulla memoria interna - al supporto memoria esterna MicroSD. Gli utenti di dispositivi mobili, inoltre, al fine di liberare la memoria interna, possono conservare i dati anche avvalendosi di un servizio di *cloud storage*, che per alcuni modelli è offerto gratuitamente da Samsung.

28. Nelle difese il professionista evidenzia che le applicazioni più richieste nel mercato occuperebbero piccoli spazi di memoria. Pertanto, anche con un solo GB disponibile, sarebbe possibile scaricare numerose applicazioni.

29. Infine, nelle difese si segnala che la pratica commerciale contestata è analoga a quella di altre imprese produttrici di dispositivi mobili, le quali parimenti indicano al pubblico la capacità di memoria nominale e non la memoria effettivamente disponibile al primo avvio del prodotto. Pertanto, l'informazione di cui trattasi sarebbe irrilevante e non in grado di condizionare le scelte degli acquirenti. Di fatto, si tratterebbe di una sorta di prassi di mercato sostanzialmente inoffensiva. In tal senso deporrebbe anche l'esiguo numero di segnalazioni ricevute dall'Autorità, peraltro circoscritte ad un solo modello di *smartphone*, a fronte di volumi di vendita annui in Italia di milioni di unità di prodotto.

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

30. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 11 novembre 2014 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

31. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

32. Il presente provvedimento concerne le modalità di presentazione delle caratteristiche di alcuni prodotti *Samsung* nelle comunicazioni commerciali e, in particolare, le indicazioni fornite in merito alla capacità di memoria ROM di cui sono dotati gli *smartphone* ed i *tablet* del professionista.

33. Tali indicazioni risultano ingannevoli ed omissive in quanto, per ciascun modello di *smartphone* o *tablet Samsung*, la capacità di memoria effettivamente disponibile per l'utente al primo avvio del dispositivo è nettamente inferiore alla capacità indicata dal professionista.

34. In particolare, tra i modelli di *smartphone* per i quali sono indicati, nel sito internet *www.samsung.it*, 4 GB di memoria:

- il modello *XCover 2* ed il *Mini 2* dispongono al primo avvio di 0,9 GB di memoria (meno di un quarto di quanto indicato);
- lo *Young* dispone di 1,3 GB (circa un terzo di quanto indicato);
- l'*X Cover* dispone di 1,9 GB (meno della metà di quanto indicato).

35. Come indicato, la ridotta capacità di memoria disponibile per il consumatore e l'assenza di informazioni in proposito riguarda tutti i modelli commercializzati dalla Samsung.

Per gli *smartphone* di fascia alta, per i quali sono indicati al pubblico 16 GB di memoria, lo scarto tra questo valore e la memoria effettivamente disponibile è, in percentuale, meno accentuato ma comunque consistente: tra il 50% e poco più del 70% a seconda del modello.

Per i *tablet* le percentuali sono comprese tra il 60% e l'87%.

36. Il professionista ha sostenuto, nelle difese presentate, che la capacità di memoria ROM di un dispositivo mobile non è un elemento in grado di

alterare le scelte di acquisto dei consumatori. A supporto di questa tesi, il professionista ha citato l'esito di una ricerca di mercato secondo cui i consumatori sarebbero orientati da altri elementi.

37. Sul punto si rileva che, fermo restando che il dato relativo alla capacità di memoria disponibile, per i vari dispositivi, è normalmente indicato - e non potrebbe non esserlo - nella scheda tecnica e nella *brochure* di ciascun modello di *smartphone* e *tablet*, è innegabile che il dato di cui trattasi, sicuramente assieme ad altri elementi quali la velocità del processore, i valori di risoluzione della fotocamera, le dimensioni, il peso, la durata della batteria, sia un'informazione particolarmente rilevante per i consumatori ed in grado di orientare le loro scelte d'acquisto.

38. In particolare, rileva l'assenza dell'informazione sulla capacità effettivamente disponibile per il consumatore, informazione essenziale per effettuare una scelta di acquisto consapevole circa le caratteristiche del prodotto.

Infatti, nel caso di alcuni modelli del professionista, la scarsa quantità di memoria che rimane a disposizione dell'acquirente dopo il primo avvio compromette l'utilizzazione di una serie di funzionalità, circostanza non immaginabile a fronte della dichiarazione di una certa quantità di memoria nominale senza alcuna specificazione inerente la circostanza che quella effettivamente disponibile può essere più che dimezzata.

39. A conferma della consapevolezza, da parte dell'impresa, della rilevanza della capacità di memoria per il consumatore, si rileva che per lo *smartphone XCover 2*, un modello di fascia c.d. non alta all'interno della gamma *Samsung*, per il quale lo spazio di memoria effettivamente disponibile al primo avvio è inferiore a un gigabyte a fronte dei 4 gigabyte dichiarati, l'impresa ha inteso enfatizzare le possibilità offerte dalla memoria: "*i 4 GB di memoria, espandibile fino a 32 GB con moduli micro SD, possono ospitare applicazioni, musica, foto, video e documenti in quantità*".

Il professionista, peraltro, non ha indicato il valore della capacità di memoria effettiva al primo avvio del modello *XCover 2* nemmeno nelle risposte alle domande ed alle osservazioni formulate da consumatori nel blog *community.samsung.it*.

40. Ad ulteriore conferma della rilevanza della capacità di memoria, si osserva che, sebbene varie *app* occupino un piccolo spazio di memoria, la dimensione di altre *app* offerte nel mercato è dell'ordine delle centinaia di MB o di un gigabyte. Lo stesso dicasi per le immagini o i video realizzabili o acquisibili attraverso i suddetti dispositivi.

41. Sulla base di tutto quanto sopra, deve ritenersi che la pratica commerciale in esame, in ragione di omissioni informative rilevanti e della diffusione di indicazioni fuorvianti, tali da poter falsare il comportamento del consumatore medio, è scorretta ai sensi degli articoli 21, comma 1, lettera *b*) e 22, comma 1 e comma 4, lettera *a*), del Codice del Consumo. L'idoneità della pratica a falsare il comportamento del consumatore è particolarmente accentuata con riferimento ai modelli di *smartphone*, per i quali sono indicati 4 GB laddove la memoria disponibile al primo avvio è drasticamente inferiore (meno di un gigabyte nel caso dei modelli *XCover 2* e *Mini 2*, valori compresi tra 1 e 2 GB per lo *Young* e per l'*X Cover*).

42. La pratica commerciale risulta, inoltre, non conforme alla diligenza professionale ragionevolmente esigibile, ai sensi dell'art. 20, comma 2 del Codice del Consumo. Nel caso di specie, infatti, il professionista, pur consapevole dell'importanza del dato relativo alla quantità di memoria disponibile per gli acquirenti dei dispositivi mobili e del notevole scarto esistente tra la capacità di memoria nominale e la capacità disponibile al primo avvio, in particolare per alcuni dispositivi della gamma *Samsung*, non ha in alcun modo informato i possibili acquirenti delle reali caratteristiche dei prodotti.

43. In conclusione, la pratica risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*) e 22, comma 1 e comma 4, lettera *a*), del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale ed idonea, mediante la diffusione di informazioni fuorvianti e l'omissione di informazioni rilevanti in merito alla capacità di memoria dei dispositivi mobili *Samsung*, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione a tali prodotti.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

44. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

45. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per

eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

46. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame: *i)* della dimensione economica del professionista, che nel 2013 ha realizzato un fatturato di circa 3,07 miliardi di euro; *ii)* della natura della pratica, particolarmente scorretta nel caso di alcuni modelli di *smartphone*, per i quali è molto rilevante lo scarto tra il valore di memoria nominale indicato al pubblico e quello effettivamente disponibile al primo avvio del dispositivo; *iii)* dell'ampiezza della pratica commerciale, relativa ad una gamma di prodotti aventi volumi di vendita annui in Italia di vari milioni di unità di prodotto: circa [10-20] milioni nel 2013.

47. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che le comunicazioni commerciali di cui trattasi sono state diffuse, quanto meno, dal 2013.

La pratica risulta, allo stato, non del tutto cessata, in quanto l'indicazione della memoria effettivamente disponibile è stata introdotta soltanto in alcune schede tecniche di *smarthone* e *tablet Samsung*, nei siti internet www.samsung.it e www.samsung.com/it.

48. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Samsung Italia nella misura di 1.000.000 (un milione) di euro.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b)* e 22, comma 1 e comma 4, lettera *a)*, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante la diffusione di informazioni fuorvianti e l'omissione di informazioni rilevanti in merito alla quantità di memoria dei dispositivi mobili *Samsung*, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione a tali prodotti;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Samsung Electronics Italia S.p.A, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una

pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*) e 22, comma 1 e comma 4, lettera *a*), del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Samsung Electronics Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 €(un milione di euro);

c) che il professionista comunichi all’Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto *a*).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito internet www.agenziaentrate.gov.it.

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell’adempimento, ai sensi dell’art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del 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 notificazione 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 notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella