

Autorità garante della concorrenza e del mercato

Piazza G. Verdi, 6/A - 00198 ROMA

Oggetto: denuncia di condotta commerciale ingannevole e scorretta del sito internet <http://www.crif.it> riconducibile alla società:

CRIF S.p.A., via M. Fantin, 1-3 40131 Bologna Italy

R.E.A. n° 410952 Registro Imprese Bologna, C.F. e P.IVA 02083271201

L'Aduc, con sede in Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606; fax 055/2302452; email aduc@aduc.it; sito Internet www.aduc.it) in qualità di associazione per i diritti degli utenti e consumatori, a firma del suo rappresentante legale pro-tempore, presidente Vincenzo Donvito, denuncia ed espone quanto appresso. Alcuni consumatori ci hanno segnalato delle anomalie riscontrate nel sito internet www.crif.it. Il sito, fra le varie pagine di navigazione, offre la possibilità di richiedere alla società Crif S.p.A. la verifica di una serie di dati personali inerenti il credito al consumo, fra cui:

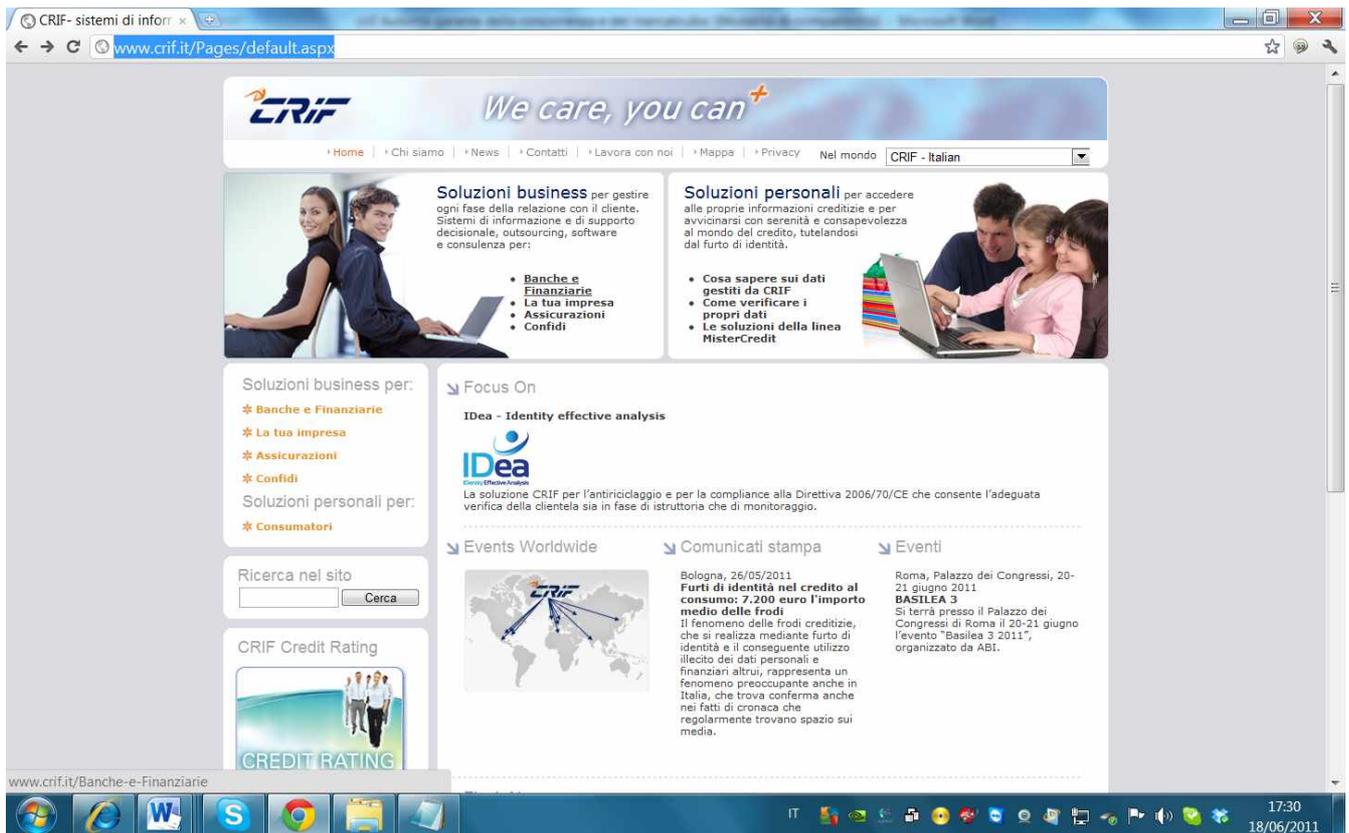
- dati registrati sul Sistema di Informazioni Creditizie (SIC) di CRIF;
- modifica dei dati relativi a uno o più rapporti di credito presenti nel SIC di CRIF;
- cancellazione dei rapporti di credito presenti nel SIC di CRIF a seguito di furto di identità;
- informazioni raccolte da CRIF presso i Tribunali e gli Uffici di Pubblicità Immobiliare;
- aggiornamento dei dati raccolti da CRIF presso i Tribunali e gli Uffici di Pubblicità Immobiliare.

L'utente che voglia inoltrare una richiesta telematica è invitato, come vedremo più in dettaglio nel prosieguo, a compilare i campi indicati, procedendo di pagina in pagina (di link in link) **fino a concludere l'invio senza che venga mai fatto riferimento all'onerosità del servizio.**

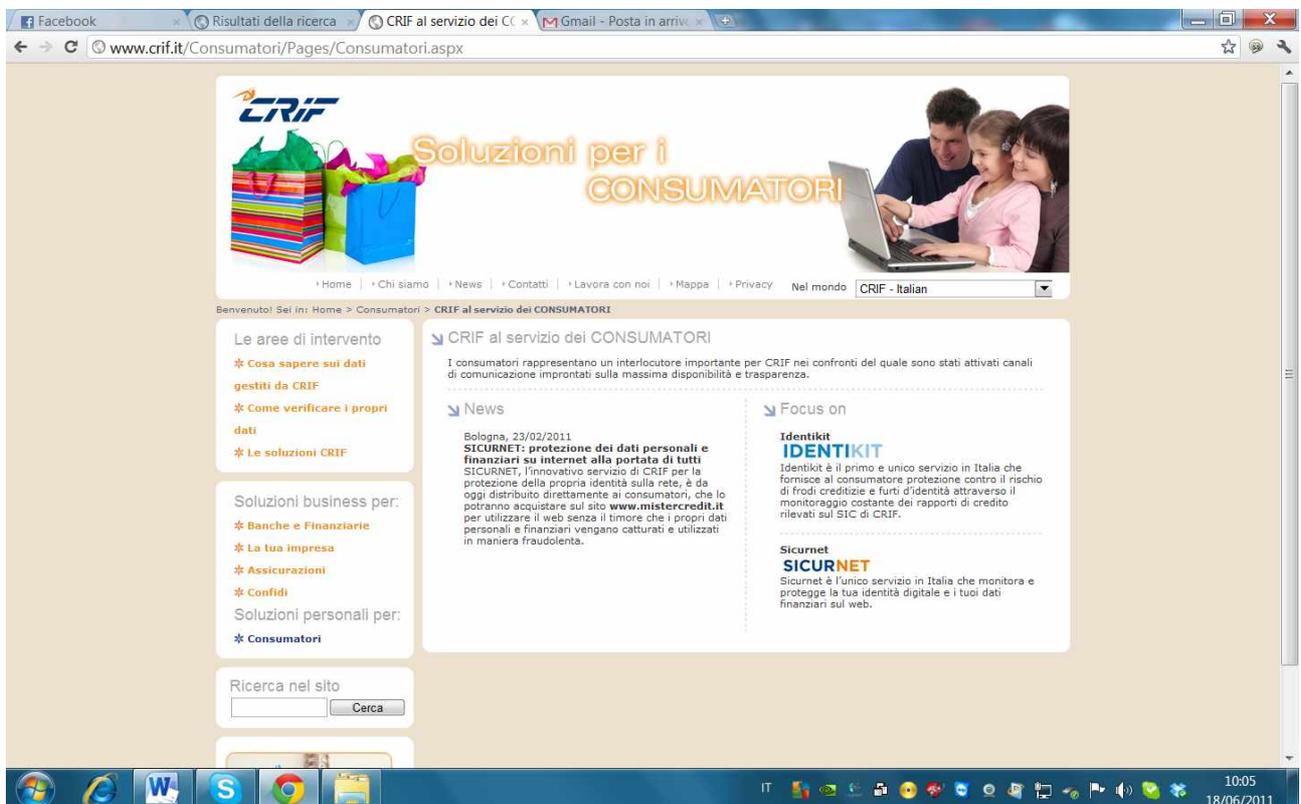
Questa è una segnalazione tipo giunta all'Aduc:

"In data 02 Febbraio 2011 eseguo dal sito CRIF.COM una richiesta, poi formalizzata mediante fax, per verificare la presenza nel loro database del mio nominativo. Il risultato è stato negativo. Oggi mi è arrivata una email in cui chiedono un contributo di euro 10 per: "versamento del contributo spese richiesto ai sensi dei Provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali n. 14 e 15 del 23/12/04". Faccio presente che durante l'intera procedura di richiesta tale contributo non era evidenziato da nessuna parte ... Mi chiedo se sia giusto corrispondere tale contributo, cordialmente".

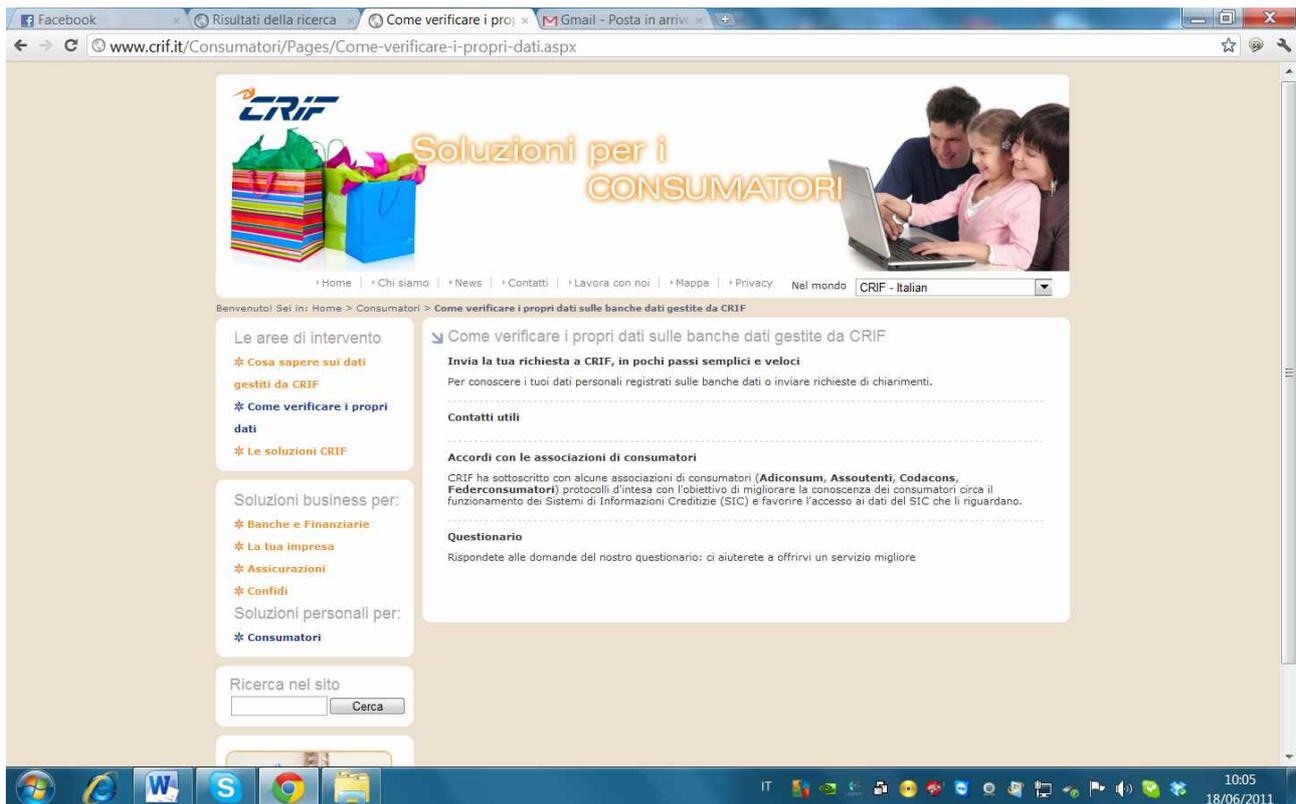
Accedendo al sito www.crif.it, si apre una pagina contenente, sulla fascia laterale destra, una serie di voci, fra cui "Soluzioni personali per consumatori" (foto n. 1):



Cliccando sulla parola consumatori si accede ad altra sezione del sito, nella quale si trova il link per richiedere le informazioni personali (foto n. 2):

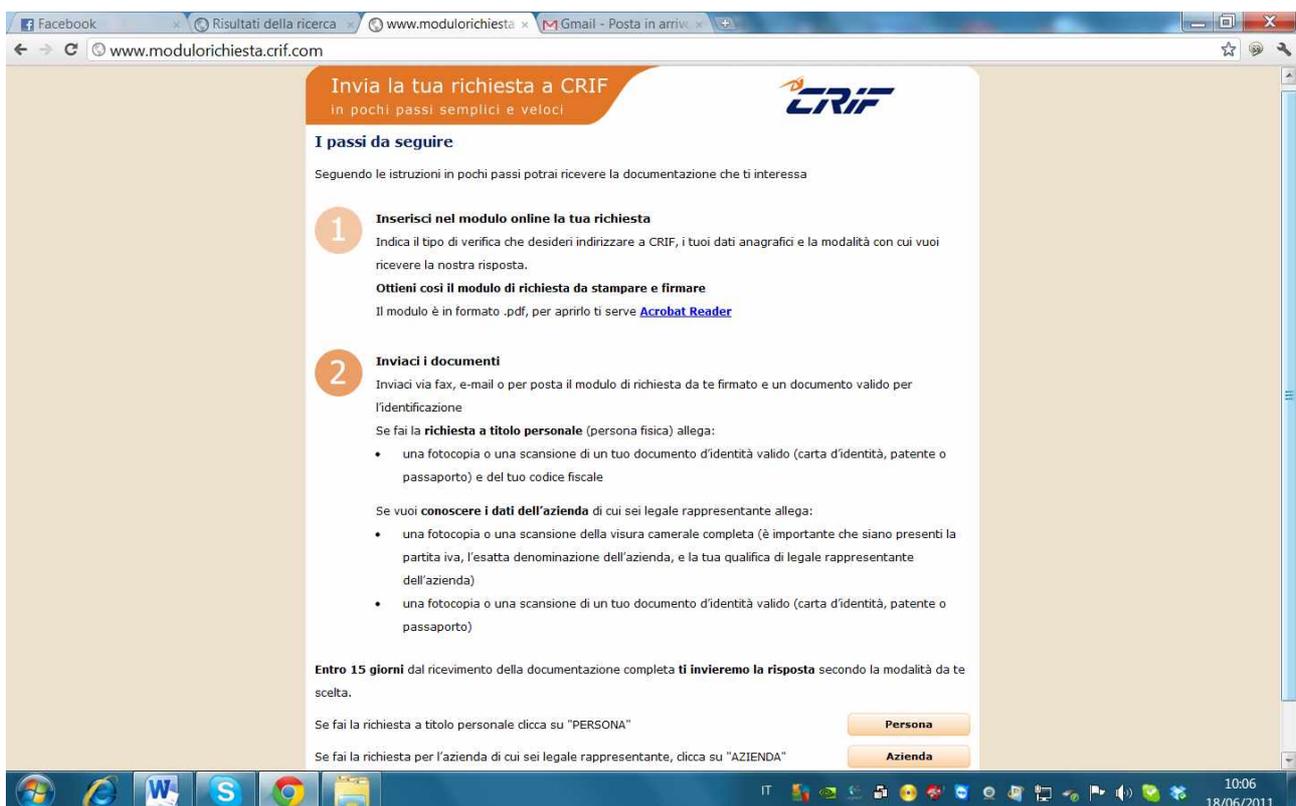


Cliccando su "Come verificare i propri dati", si accede alla pagina successiva (foto n. 3):

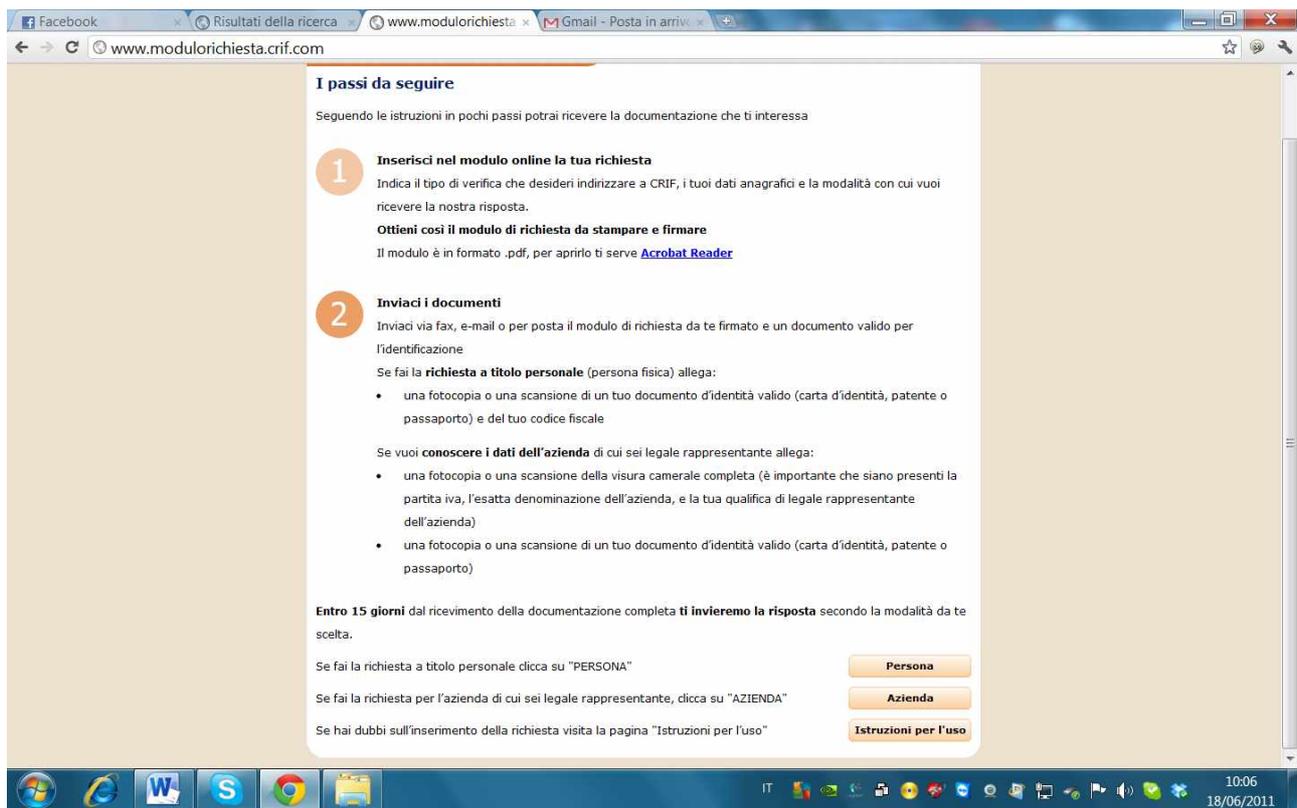


Proseguendo la navigazione, la richiesta si inoltra cliccando su *"Invia la tua richiesta a Crif, in pochi passi semplici e veloci"*. Seguono le foto delle schermate successive, fino al completamento della procedura. Si evidenzia sin d'ora che **in nessuna delle schermate e' contenuto alcun riferimento all'onerosita' del servizio:**

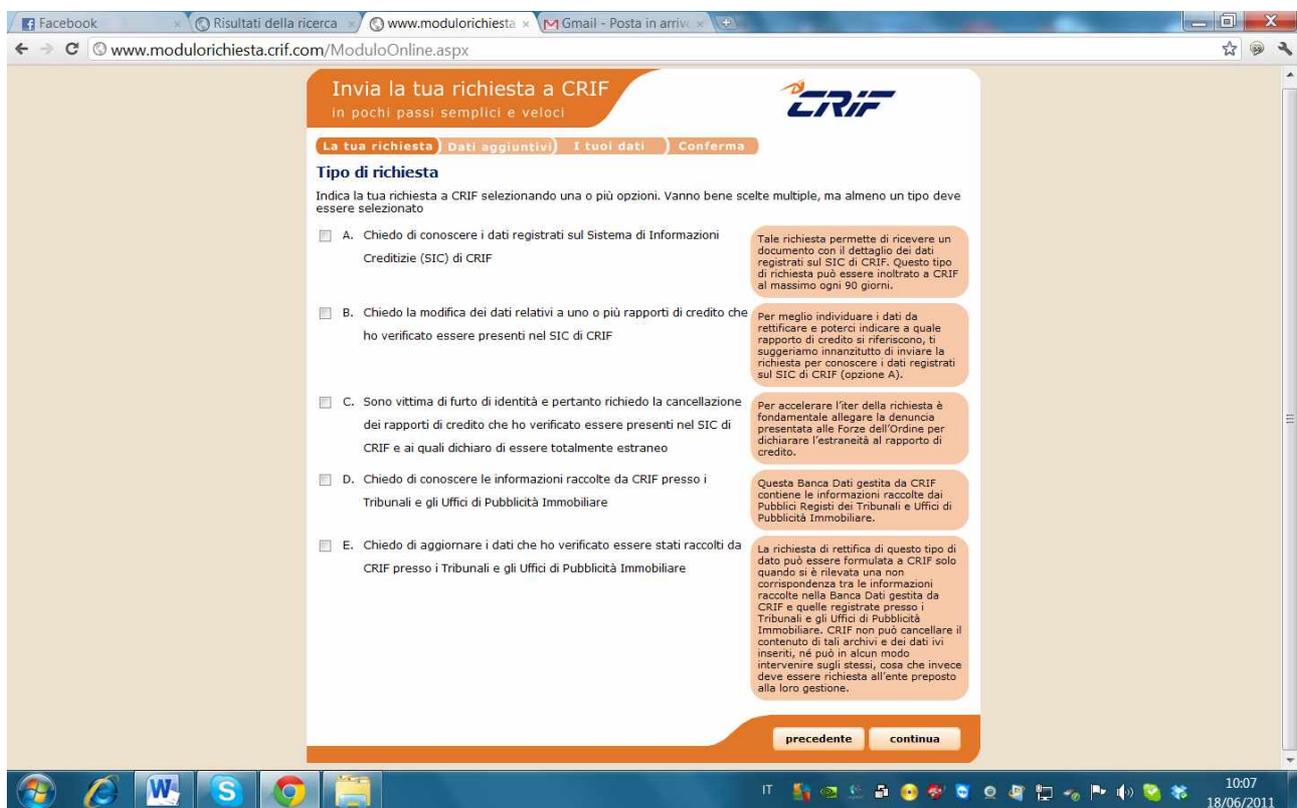
(foto n. 4)



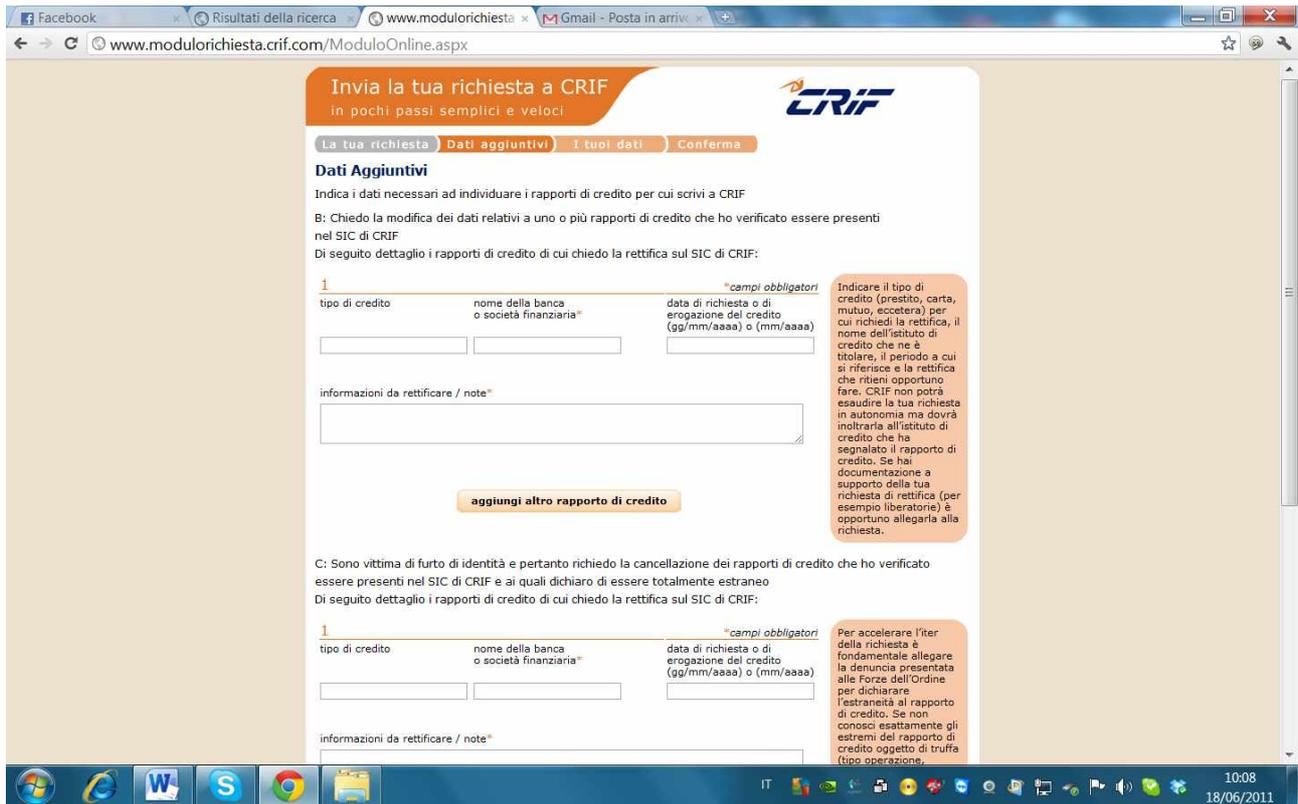
(foto n. 5)



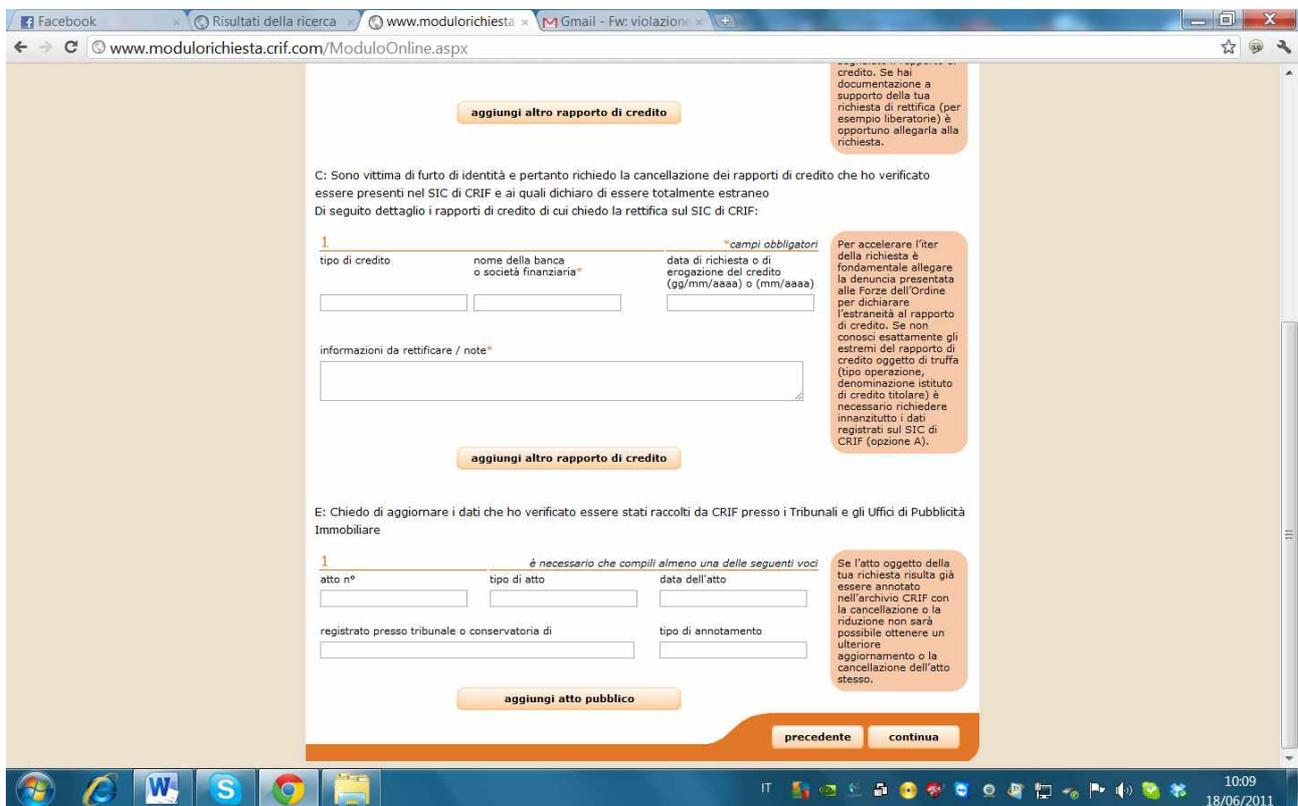
(foto n. 6)



(foto n. 7)



(foto n. 8)



(foto n. 9)

Facebook Risultati della ricerca www.modulorichiesta Gmail - Fw: violazione

www.modulorichiesta.crif.com/ModuloOnline.aspx

Invia la tua richiesta a CRIF
in pochi passi semplici e veloci

La tua richiesta | **Dati aggiuntivi** | I tuoi dati | Conferma

I tuoi dati

Indica i tuoi dati anagrafici e la modalità di risposta che preferisci

Dati Anagrafici * campi obbligatori

Cognome * Nome *

Data di nascita * / / Sesso *

Codice fiscale * Comune di nascita *

Provincia di nascita * Se non sei nato in Italia seleziona la provincia ESTERO

Nazione di nascita * Numero di telefono

Dati di Residenza * campi obbligatori

Indirizzo * Numero civico *

Comune * CAP *

Provincia * Nazione *

Modalità di invio della risposta * campi obbligatori

Se i dati anagrafici risultano non congruenti con il tuo codice fiscale ti suggeriamo di trascrivere esattamente quanto riportato sul tesserino dell'Agenzia delle Entrate o sulla tessera sanitaria.

Il tuo numero di telefono è facoltativo e sarà utilizzato solo nel caso si rendessero necessari chiarimenti sulla tua richiesta.

10:10
18/06/2011

(Foto n. 10)

Facebook Risultati della ricerca www.modulorichiesta Gmail - Fw: violazione

www.modulorichiesta.crif.com/ModuloOnline.aspx

Nazione di nascita * Numero di telefono

Dati di Residenza * campi obbligatori

Indirizzo * Numero civico *

Comune * CAP *

Provincia * Nazione *

Modalità di invio della risposta * campi obbligatori

Desidero ricevere la risposta secondo la seguente modalità

Modalità veloce via e-mail

la tua e-mail conferma e-mail

Modalità con recapito postale: ti verrà inviata una lettera all'indirizzo di residenza o all'indirizzo del tuo domicilio di seguito indicato

Se desideri ricevere il report ad un indirizzo differente da quello di residenza compila i campi seguenti:

Indirizzo Numero civico

Comune CAP

Provincia Nazione

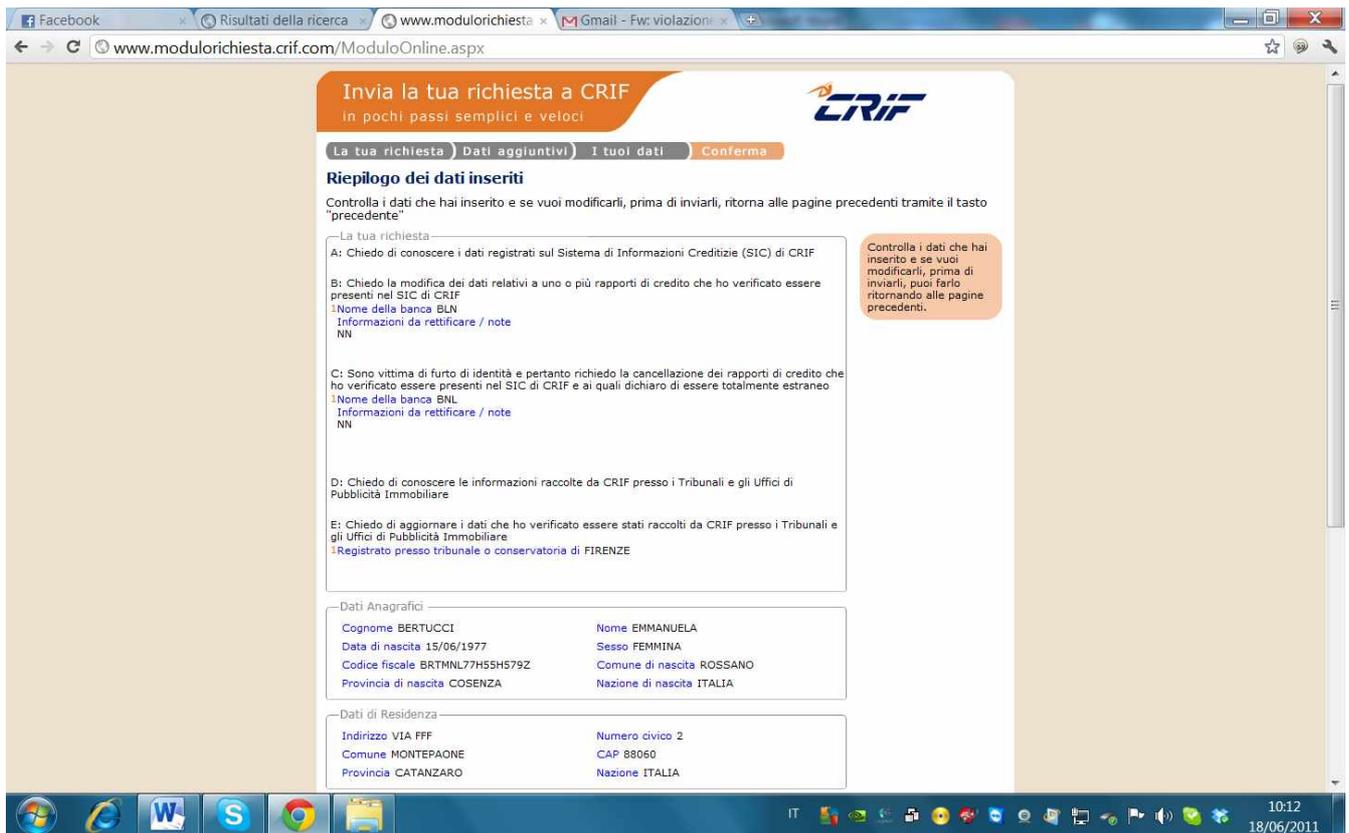
Controlla di aver digitato correttamente il tuo indirizzo e-mail, perché qualora risultasse errato, inesistente o in qualunque modo non raggiungibile, invieremo automaticamente la risposta a mezzo posta al tuo indirizzo di residenza.

Scegliendo la modalità di invio con recapito postale, non possiamo garantire il ricevimento della risposta in 15 giorni, in quanto CRIF non è in grado di controllare i tempi di recapito delle Poste.

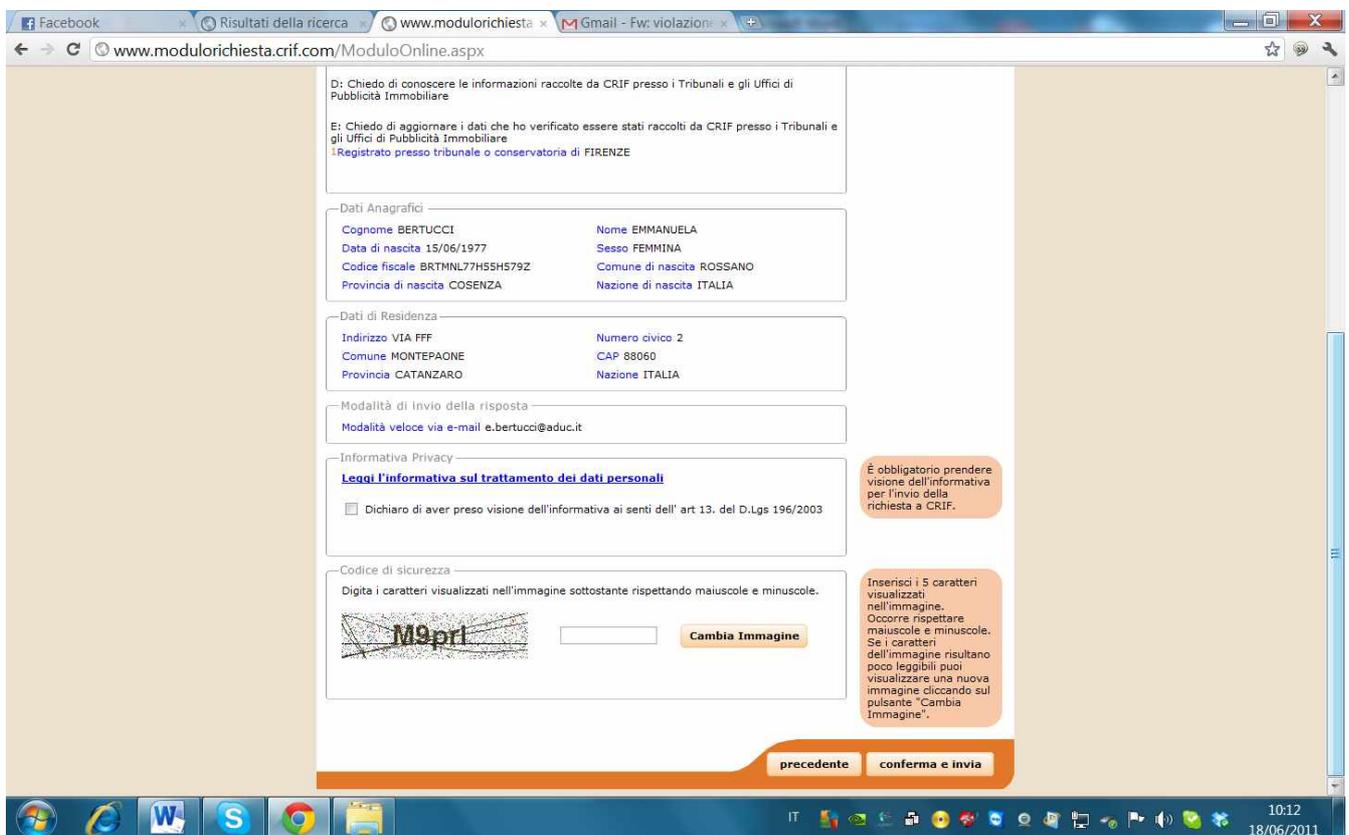
precedente continua

10:10
18/06/2011

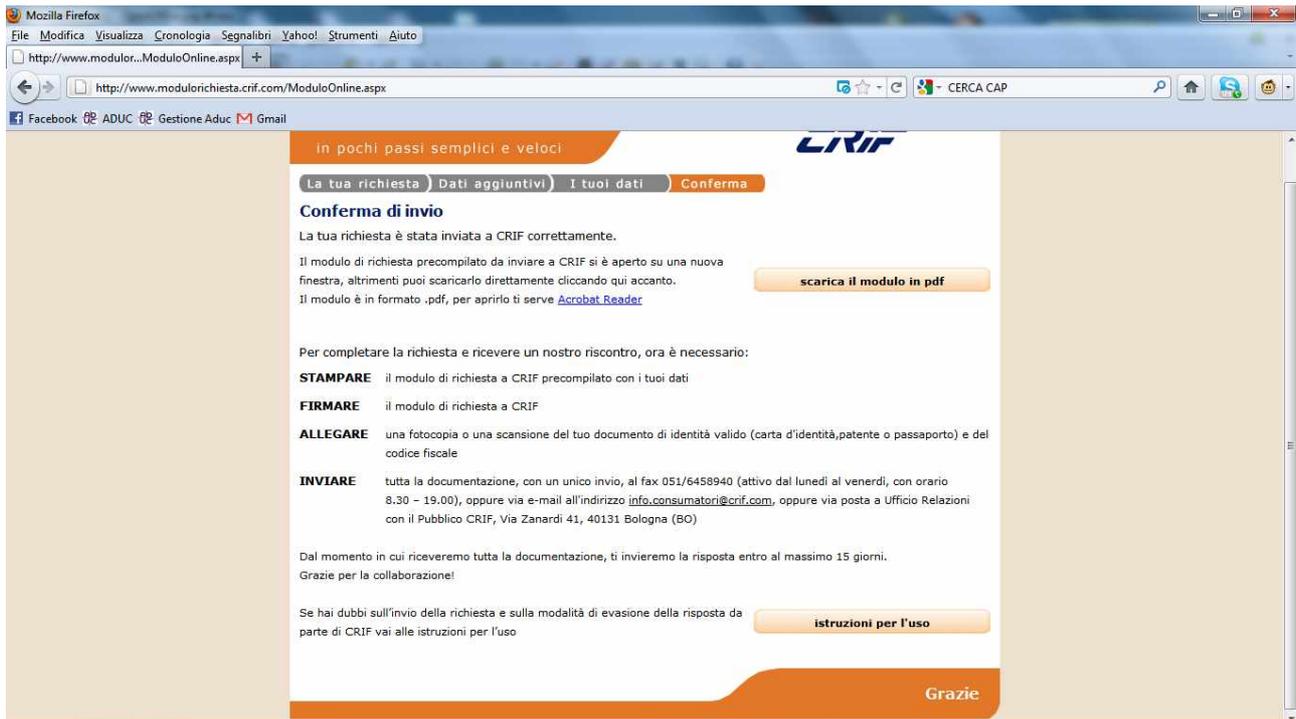
(foto n. 11)



(foto n. 12)



(foto n. 12 A)



Gli screenshots da 6 a 12A seguono il percorso che fa l'utente per inoltrare la richiesta: indica la tipologia di informazioni che vuole chiedere e clicca su continua (foto n. 6); fornisce i dettagli sulle informazioni richieste e clicca su continua (foto nn. 7 e 8); fornisce i propri dati anagrafici e clicca su continua (foto nn. 9 e 10); e da ultimo controlla il riepilogo delle informazioni immesse e invia la richiesta (foto nn. 11 e 12).

In nessuno di questi passaggi si fa menzione del fatto che il servizio sia a pagamento. Solo successivamente all'invio della richiesta l'utente del sito riceve via mail la comunicazione da parte di Crif sulla onerosità del servizio, e viene invitato al pagamento.

Ad avviso dello scrivente **la assoluta carenza di chiarezza e trasparenza delle pagine analizzate costituisce condotta commerciale scorretta e ingannevole.** Cio' e' ancor piu' grave se si considera il fatto che nella pagina dedicata ai "consumatori", si descrivono gli accordi che Crif ha stipulato con diverse associazioni di consumatori. La citazione di diverse note associazioni italiane comprensibilmente ingenera nell'utente un senso di fiducia. Nella pagina di cui alla foto 3 e' infatti presente il link "accordi con le associazioni di consumatori" accompagnato alla seguente didascalia:

"CRIF ha sottoscritto con alcune associazioni di consumatori (Adiconsum, Assoutenti, Codacons, Federconsumatori) protocolli d'intesa con l'obiettivo di migliorare la conoscenza dei consumatori circa il funzionamento dei Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) e favorire l'accesso ai dati del SIC che li riguardano."

Cliccando sul link si accede alla seguente pagina (foto n. 13):

Facebook Risultati della ricerca Accordi con le associ Gmail - Fw: violazioni ADUC - Portale - Info

www.crif.it/Consumatori/Pages/Accordi-con-le-associazioni-di-consumatori.aspx

CRIF Soluzioni per i CONSUMATORI

Home Chi siamo News Contatti Lavora con noi Mappa Privacy Nel mondo CRIF - Italian

Benvenuto! Sei in: Home > Consumatori > Accordi con le associazioni di consumatori

Le aree di intervento

- * Cosa sapere sui dati gestiti da CRIF
- * Come verificare i propri dati
- * Le soluzioni CRIF

Soluzioni business per:

- * Banche e Finanziarie
- * La tua impresa
- * Assicurazioni
- * Confidi

Soluzioni personali per:

- * Consumatori

Ricerca nel sito

Cerca

Accordi con le associazioni di consumatori

CRIF ha sottoscritto con alcune associazioni di consumatori (**Adiconsum, Assoutenti, Codacons, Federconsumatori**) protocolli d'intesa con l'obiettivo di migliorare la conoscenza dei consumatori circa il funzionamento dei Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) e favorire l'accesso ai dati del SIC che li riguardano.

Grazie ai protocolli d'intesa, infatti, gli associati ad Adiconsum, Assoutenti, Codacons e Federconsumatori possono usufruire di un canale preferenziale per l'accesso ai propri dati conservati in EURISC, il SIC gestito da CRIF. In particolare, dando mandato alla propria associazione il consumatore può ottenere accesso ai propri dati in soli 10 giorni.

I protocolli d'intesa mettono inoltre a disposizione degli associati Adiconsum, Assoutenti, Codacons e Federconsumatori la possibilità di risolvere in via conciliativa le eventuali contestazioni che dovessero insorgere relativamente al trattamento dei dati.

Di seguito i link ai siti delle associazioni di consumatori:

Adiconsum www.adiconsum.it
Assoutenti www.assoutenti.it
Codacons www.codacons.it
Federconsumatori www.federconsumatori.it

Infine, CRIF e Adiconsum hanno predisposto un vademecum dal titolo "Conoscere i sistemi di informazioni creditizie" che - illustrando in maniera semplice e intuitiva il funzionamento di un SIC - riporta le informazioni utili quando si intende richiedere un finanziamento o quando è già stato ottenuto. È possibile scaricare il testo del vademecum [cliccando qui](#).

printer-friendly version

10:24 18/06/2011

Il contenuto e' rassicurante:

"Accordi con le associazioni di consumatori

CRIF ha sottoscritto con alcune associazioni di consumatori (Adiconsum, Assoutenti, Codacons, Federconsumatori) protocolli d'intesa con l'obiettivo di migliorare la conoscenza dei consumatori circa il funzionamento dei Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) e favorire l'accesso ai dati del SIC che li riguardano.

Grazie ai protocolli d'intesa, infatti, gli associati ad Adiconsum, Assoutenti, Codacons e Federconsumatori possono usufruire di un canale preferenziale per l'accesso ai propri dati conservati in EURISC, il SIC gestito da CRIF. In particolare, dando mandato alla propria associazione il consumatore può ottenere accesso ai propri dati in soli 10 giorni.

I protocolli d'intesa mettono inoltre a disposizione degli associati Adiconsum, Assoutenti, Codacons e Federconsumatori la possibilità di risolvere in via conciliativa le eventuali contestazioni che dovessero insorgere relativamente al trattamento dei dati.

Di seguito i link ai siti delle associazioni di consumatori:

Adiconsum www.adiconsum.it

Assoutenti www.assoutenti.it

Codacons www.codacons.it

Federconsumatori www.federconsumatori.it

Infine, CRIF e Adiconsum hanno predisposto un vademecum dal titolo "Conoscere i sistemi di informazioni creditizie" che - illustrando in maniera semplice e intuitiva il funzionamento di un SIC - riporta le informazioni utili quando si intende richiedere un finanziamento o quando è già stato ottenuto. È possibile scaricare il testo del vademecum [cliccando qui](#)."

Non c'e' dubbio che il consumatore a questo punto e' portato a fidarsi: 4 fra le

piu' note associazioni d'Italia sono citate come parti di un accordo con Crif

proprio sulle richieste di accesso ai propri dati. E nemmeno cliccando sul vademecum citato alla fine del paragrafo si hanno informazioni sull'onerosita' del servizio. Seguendo il link indicato alla fine del documento ("e' possibile scaricare il testo del vademecum cliccando qui") si accede ad un file pdf di generica informazione sul credito al consumo. Nemmeno in questo testo si fa riferimento ai costi della richiesta fatta a Crif. In merito, a pagina 13, c'e' soltanto scritto:

*"Nel modello di informativa vi è l'elenco dei diritti del signor Rossi e le modalità per esercitarli. Ai sensi dell'art. 7 e ss. del D. Lgs. 196/2003, infatti, **egli ha il diritto di "interrogare" i Sic per ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati che lo riguardano.** Ciò può avvenire presentando l'apposito modulo di richiesta sia al proprio istituto finanziario, sia direttamente al Sic. La risposta si ha, normalmente entro 15 giorni. Il signor Rossi può trovare il modulo sui siti Internet di Adiconsum (www.adiconsum.it) e di CRIF (www.consumatori.crif.com), assieme a tutte le istruzioni del caso. CRIF e Adiconsum hanno stipulato un Protocollo d'Intesa, grazie al quale gli iscritti all'associazione potranno usufruire di una via preferenziale per avere accesso ai propri dati presenti sul Sic gestito da CRIF e per ottenere in tempi ridotti il resoconto della propria storia creditizia."*

Si parla, nel vademecum del diritto dell'utente a interrogare i SIC, ma nemmeno qui c'e' alcun cenno al costo del servizio. Tutto lascia presumere che il servizio sia gratuito anche continuando a navigare nel sito. Tornando ad esempio indietro nella pagina di partenza (foto n. 3) si trova il link alla ulteriore pagina "contatti utili", il cui contenuto e' assolutamente privo di qualsiasi riferimento al costo del servizio pur trattando la pagina proprio delle richieste di accesso ai dati:
(foto n. 14)

The screenshot shows a web browser window displaying the CRIF website. The address bar shows www.crif.it/Consumatori/Pages/Contatti-utili.aspx. The page has a header with the CRIF logo and the text "Soluzioni per i CONSUMATORI". Below the header is a navigation menu with links: Home, Chi siamo, News, Contatti, Lavora con noi, Mappa, Privacy, and a language selector set to "Italian". The main content area is titled "Contatti utili" and contains the following information:

- Le aree di intervento**
 - * Cosa sapere sui dati gestiti da CRIF
 - * Come verificare i propri dati
 - * Le soluzioni CRIF
- Soluzioni business per:**
 - * Banche e Finanziarie
 - * La tua impresa
 - * Assicurazioni
 - * Confidi
- Soluzioni personali per:**
 - * Consumatori

The "Contatti utili" section provides the following contact details:

- Puoi inviare la tua richiesta con i tuoi documenti utilizzando i seguenti recapiti:
- n° fax: 051/ 6458940 (attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00)
- e-mail a: info.consumatori@crif.com
- indirizzo postale: CRIF S.p.A. Ufficio Relazioni con il pubblico via Zanardi 41 - 40131 Bologna

Additional information includes:

- Contattando il numero: 051/6458900 puoi ricevere istruzioni su come inviare le diverse tipologie di richieste a CRIF o chiedere chiarimenti in merito al riscontro già ricevuto. Tale servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.30.
- Nota bene: l'operatore CRIF che risponde alla chiamata non può fornirti alcun dato personale per telefono, proprio per garantire la tua privacy ed evitare che i tuoi dati personali vengano comunicati ad un soggetto terzo.
- Se hai bisogno di assistenza per compilare la tua richiesta puoi recarti presso lo sportello CRIF di Bologna, dedicato ai consumatori, al seguente indirizzo: CRIF S.p.A. Ufficio Relazioni con il pubblico via Zanardi 41 - Bologna. Gli orari di apertura sono dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13 e dalle 14.00 alle 18.30.

A search bar is located at the bottom left of the page, and a "printer-friendly version" link is at the bottom right. The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 10:22 on 18/06/2011.

Il testo fornisce **tutte le informazioni su come procedere, tranne quella – fondamentale – relativa a quanto costa accedere alla banca dati:**

“(Puoi inviare la tua richiesta con i tuoi documenti utilizzando i seguenti recapiti: n° fax: 051/6458940 (attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00)

e-mail a: info.consumatori@crif.com

indirizzo postale: CRIF S.p.A.

Ufficio Relazioni con il pubblico

via Zanardi 41 - 40131 Bologna

Contattando il numero: 051/6458900 puoi ricevere istruzioni su come inviare le diverse tipologie di richieste a CRIF o chiedere chiarimenti in merito al riscontro già ricevuto. Tale servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.30.

Nota bene: l'operatore CRIF che risponde alla chiamata non può fornirti alcun dato personale per telefono, proprio per garantire la tua privacy ed evitare che i tuoi dati personali vengano comunicati ad un soggetto terzo.

Se hai bisogno di assistenza per compilare la tua richiesta puoi recarti presso lo sportello CRIF di Bologna, dedicato ai consumatori, al seguente indirizzo:

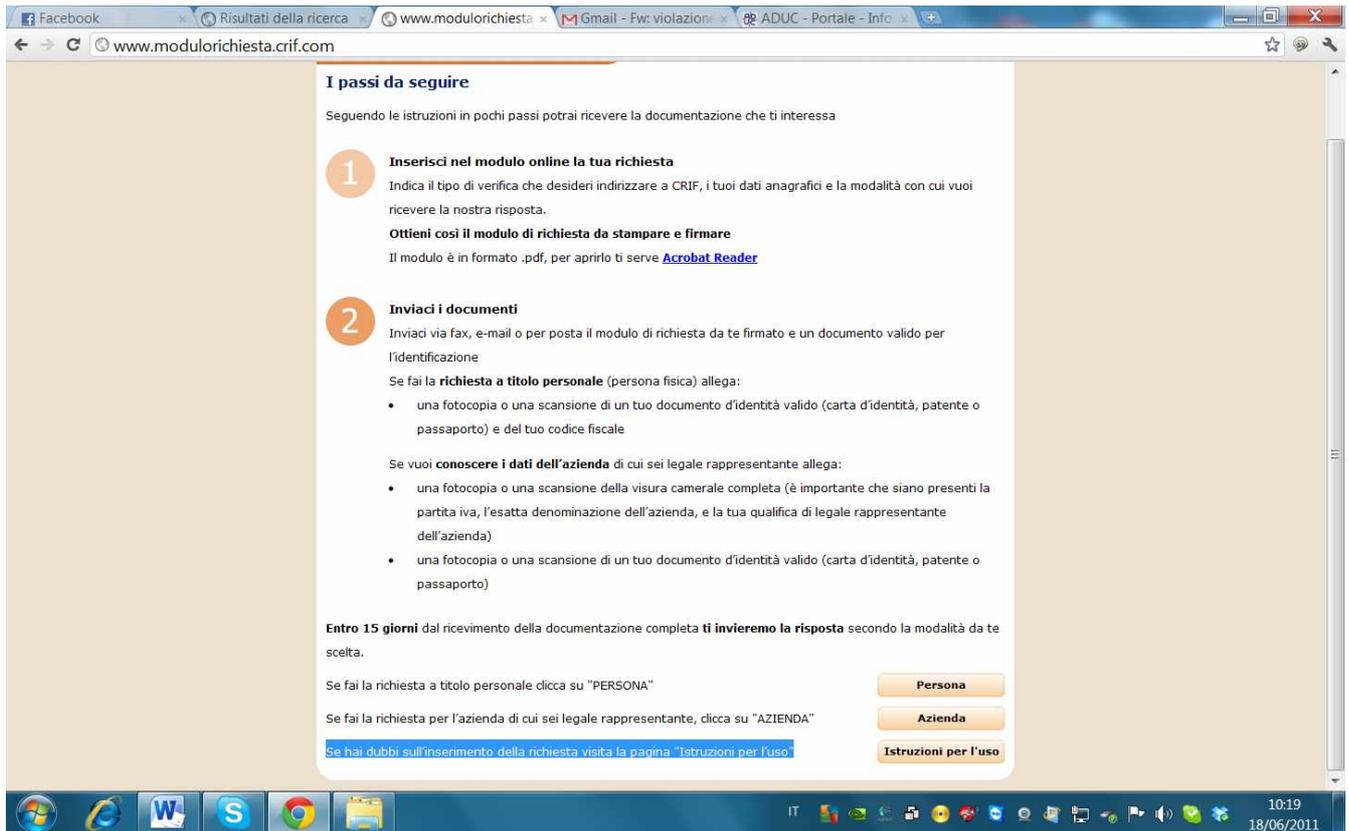
CRIF S.p.A.

Ufficio Relazioni con il pubblico

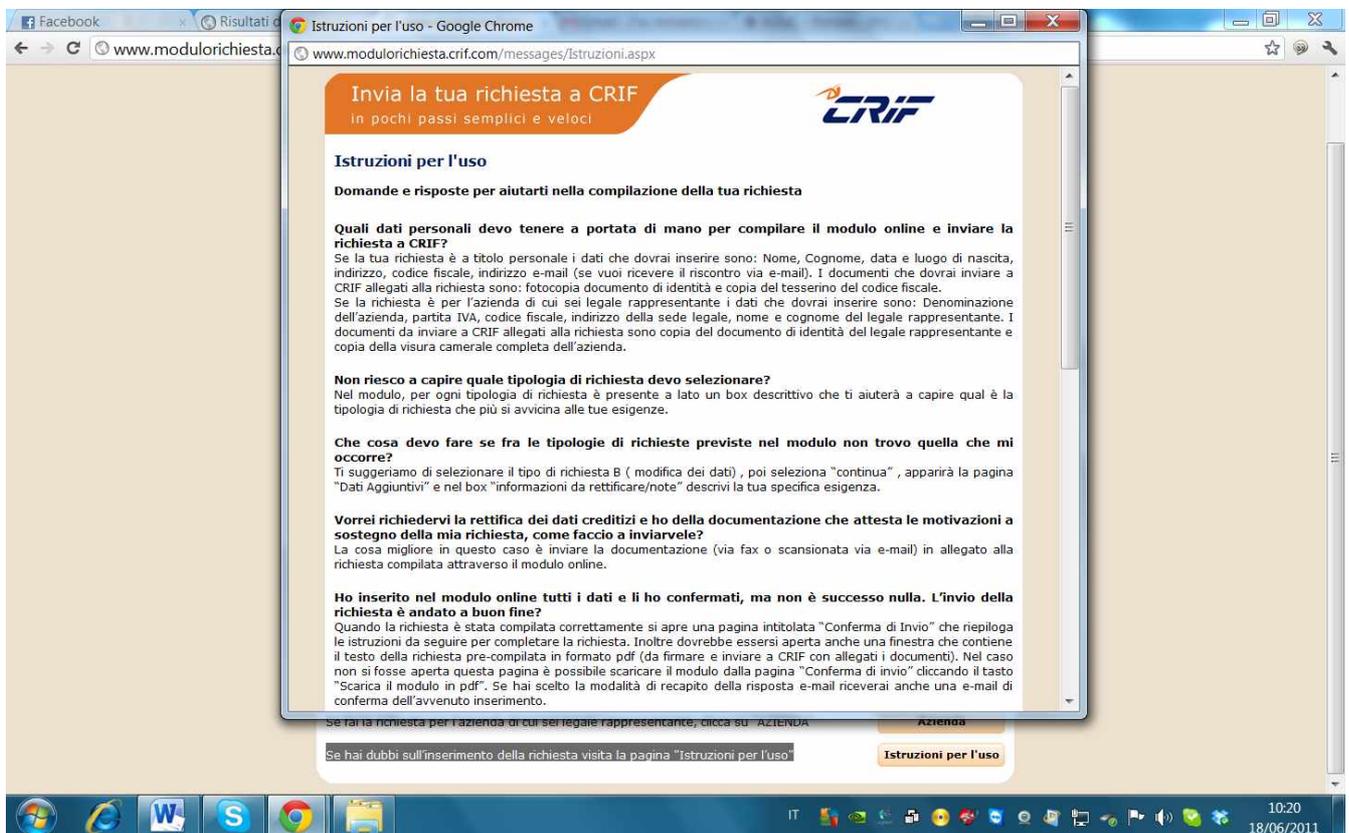
via Zanardi 41 - Bologna

Gli orari di apertura sono dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13 e dalle 14.00 alle 18.30.)”

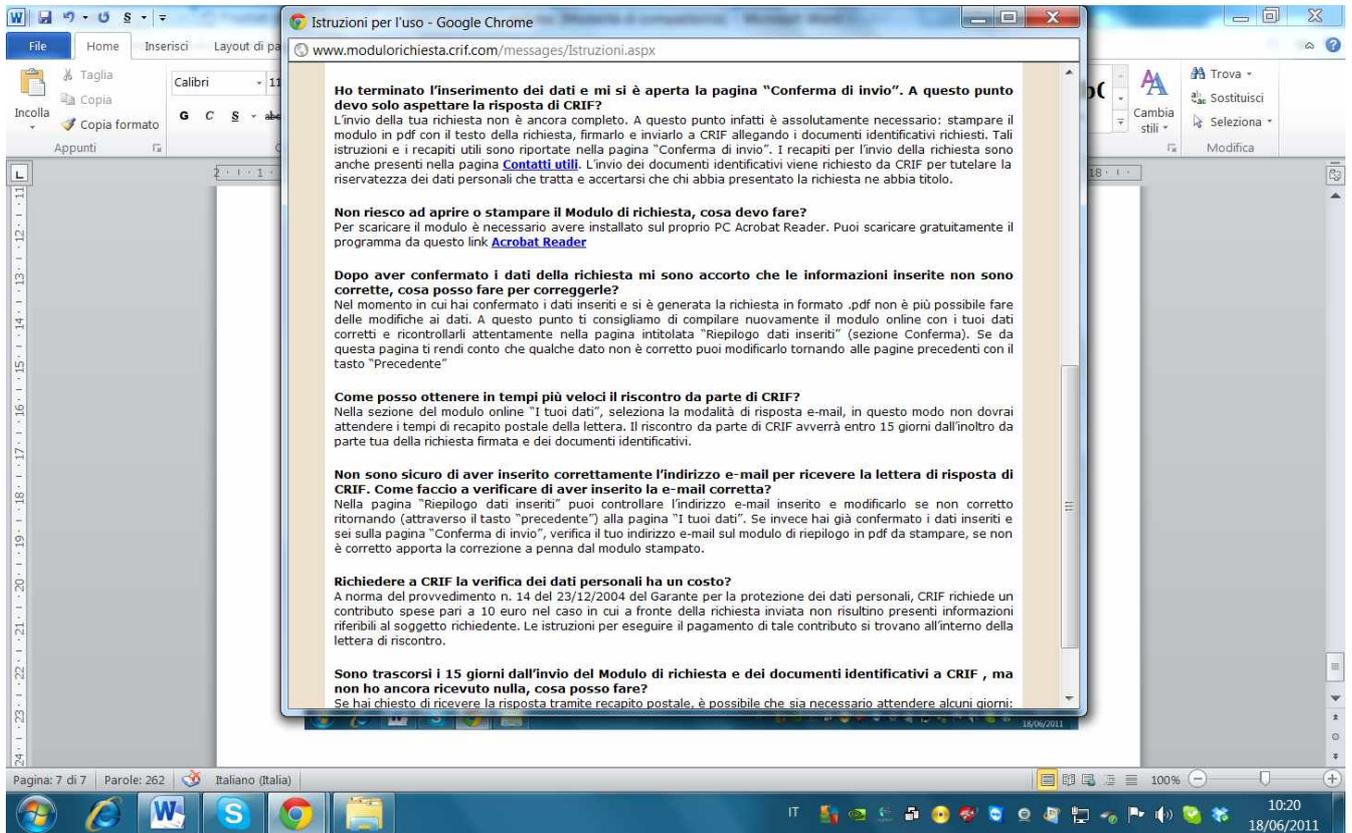
In nessuna parte della sezione del sito Crif dedicata ai consumatori e alle richieste di informazione **si fa menzione del fatto che il servizio ha un costo**, ad **eccezione di un'unica pagina**, che contiene le istruzioni per l'uso. Si tratta della pagina (di cui alle fotografie nn. 4 e 5) dalla quale si accede alla compilazione della richiesta. In fondo alla pagina, sotto il link differenziato per le richieste delle persone fisiche (“*Persone*”) e quello per le persone giuridiche (“*Aziende*”), c'è l'ulteriore link “*Se hai dubbi sull'inserimento della richiesta visita la pagina "Istruzioni per l'uso"* (foto n. 5):



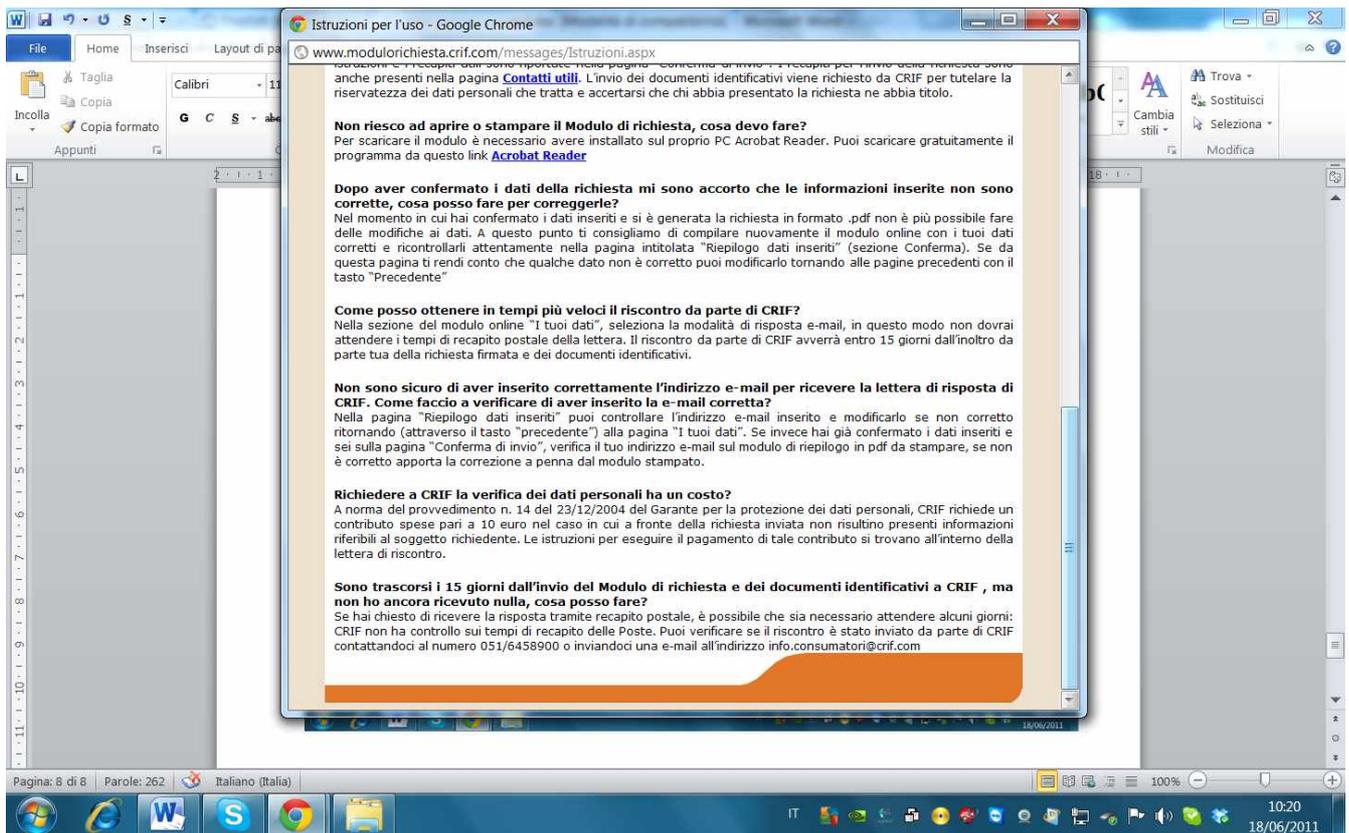
Cliccando sul link si apre un'altra finestra (foto 15):



(foto n. 16)



(foto n. 17)



La pagina contiene un testo molto lungo (tanto che sono stati necessari tre screenshots per fotografarlo tutto), ed effettivamente contiene le istruzioni per la compilazione:

“Istruzioni per l'uso

Domande e risposte per aiutarti nella compilazione della tua richiesta

Quali dati personali devo tenere a portata di mano per compilare il modulo online e inviare la richiesta a CRIF?

Se la tua richiesta è a titolo personale i dati che dovrai inserire sono: Nome, Cognome, data e luogo di nascita, indirizzo, codice fiscale, indirizzo e-mail (se vuoi ricevere il riscontro via e-mail). I documenti che dovrai inviare a CRIF allegati alla richiesta sono: fotocopia documento di identità e copia del tesserino del codice fiscale.

Se la richiesta è per l'azienda di cui sei legale rappresentante i dati che dovrai inserire sono: Denominazione dell'azienda, partita IVA, codice fiscale, indirizzo della sede legale, nome e cognome del legale rappresentante. I documenti da inviare a CRIF allegati alla richiesta sono copia del documento di identità del legale rappresentante e copia della visura camerale completa dell'azienda.

Non riesco a capire quale tipologia di richiesta devo selezionare?

Nel modulo, per ogni tipologia di richiesta è presente a lato un box descrittivo che ti aiuterà a capire qual è la tipologia di richiesta che più si avvicina alle tue esigenze.

Che cosa devo fare se fra le tipologie di richieste previste nel modulo non trovo quella che mi occorre?

Ti suggeriamo di selezionare il tipo di richiesta B (modifica dei dati) , poi seleziona “continua” , apparirà la pagina “Dati Aggiuntivi” e nel box “informazioni da rettificare/note” descrivi la tua specifica esigenza.

Vorrei chiedervi la rettifica dei dati creditizi e ho della documentazione che attesta le motivazioni a sostegno della mia richiesta, come faccio a inviarvele?

La cosa migliore in questo caso è inviare la documentazione (via fax o scansionata via e-mail) in allegato alla richiesta compilata attraverso il modulo online.

Ho inserito nel modulo online tutti i dati e li ho confermati, ma non è successo nulla. L’invio della richiesta è andato a buon fine?

Quando la richiesta è stata compilata correttamente si apre una pagina intitolata “Conferma di Invio” che riepiloga le istruzioni da seguire per completare la richiesta. Inoltre dovrebbe essersi aperta anche una finestra che contiene il testo della richiesta pre-compilata in formato pdf (da firmare e inviare a CRIF con allegati i documenti). Nel caso non si fosse aperta questa pagina è possibile scaricare il modulo dalla pagina “Conferma di invio” cliccando il tasto “Scarica il modulo in pdf”. Se hai scelto la modalità di recapito della risposta e-mail riceverai anche una e-mail di conferma dell’avvenuto inserimento.

Ho terminato l’inserimento dei dati e mi si è aperta la pagina “Conferma di invio”. A questo punto devo solo aspettare la risposta di CRIF?

L’invio della tua richiesta non è ancora completo. A questo punto infatti è assolutamente necessario: stampare il modulo in pdf con il testo della richiesta, firmarlo e inviarlo a CRIF allegando i documenti identificativi richiesti. Tali istruzioni e i recapiti utili sono riportate nella pagina “Conferma di invio”. I recapiti per l’invio della richiesta sono anche presenti nella pagina Contatti utili. L’invio dei documenti identificativi viene richiesto da CRIF per tutelare la riservatezza dei dati personali che tratta e accertarsi che chi abbia presentato la richiesta ne abbia titolo.

Non riesco ad aprire o stampare il Modulo di richiesta, cosa devo fare?

Per scaricare il modulo è necessario avere installato sul proprio PC Acrobat Reader. Puoi scaricare gratuitamente il programma da questo link [Acrobat Reader](#)

Dopo aver confermato i dati della richiesta mi sono accorto che le informazioni inserite non sono corrette, cosa posso fare per correggerle?

Nel momento in cui hai confermato i dati inseriti e si è generata la richiesta in formato .pdf non è più possibile fare delle modifiche ai dati. A questo punto ti consigliamo di compilare nuovamente il modulo online con i tuoi dati corretti e ricontrollarli attentamente nella pagina intitolata “Riepilogo dati inseriti” (sezione Conferma). Se da questa pagina ti rendi conto che qualche dato non è corretto puoi modificarlo tornando alle pagine precedenti con il tasto “Precedente”

Come posso ottenere in tempi più veloci il riscontro da parte di CRIF?

Nella sezione del modulo online “I tuoi dati”, seleziona la modalità di risposta e-mail, in questo modo non dovrai attendere i tempi di recapito postale della lettera. Il riscontro da parte di CRIF avverrà entro 15 giorni dall’inoltro da parte tua della richiesta firmata e dei documenti identificativi.

Non sono sicuro di aver inserito correttamente l'indirizzo e-mail per ricevere la lettera di risposta di CRIF. Come faccio a verificare di aver inserito la e-mail corretta?

Nella pagina "Riepilogo dati inseriti" puoi controllare l'indirizzo e-mail inserito e modificarlo se non corretto ritornando (attraverso il tasto "precedente") alla pagina "I tuoi dati". Se invece hai già confermato i dati inseriti e sei sulla pagina "Conferma di invio", verifica il tuo indirizzo e-mail sul modulo di riepilogo in pdf da stampare, se non è corretto apporta la correzione a penna dal modulo stampato.

Richiedere a CRIF la verifica dei dati personali ha un costo?

A norma del provvedimento n. 14 del 23/12/2004 del Garante per la protezione dei dati personali, CRIF richiede un contributo spese pari a 10 euro nel caso in cui a fronte della richiesta inviata non risultino presenti informazioni riferibili al soggetto richiedente. Le istruzioni per eseguire il pagamento di tale contributo si trovano all'interno della lettera di riscontro.

Sono trascorsi i 15 giorni dall'invio del Modulo di richiesta e dei documenti identificativi a CRIF , ma non ho ancora ricevuto nulla, cosa posso fare?

Se hai chiesto di ricevere la risposta tramite recapito postale, è possibile che sia necessario attendere alcuni giorni: CRIF non ha controllo sui tempi di recapito delle Poste. Puoi verificare se il riscontro è stato inviato da parte di CRIF contattandoci al numero 051/6458900 o inviandoci una e-mail all'indirizzo info.consumatori@crif.com"

Solo in fondo al testo, la penultima domanda contiene le informazioni sul costo del servizio.

Ora, e' ovvio immaginare che il consumatore che accede alla pagina di cui alle foto 4 e 5, e decide di proseguire nella compilazione, compira' una delle tre seguenti azioni:

- decidera' di iniziare la compilazione, riservandosi di consultare le istruzioni nel caso in cui abbia dubbi su come compilare i campi;
- oppure aprira' le istruzioni, scorrera' un po' la pagina senza arrivare in fondo, vedra' che il testo e' molto lungo e decidera' di provare a compilare il modulo, riservandosi di consultare le istruzioni nel caso in cui abbia dubbi su come compilare i campi;
- prima di compilare leggerà attentamente le istruzioni, e al penultimo punto trovera' le informazioni sul costo del servizio.

Solo in quest'ultimo caso l'utente del sito sceglia' consapevolmente di richiedere un servizio a pagamento. Quest'ultima, ad avviso di chi scrive, fra le tre opzioni e' la piu' remota, posto che difficilmente l'utente avra' necessita di leggere le istruzioni: la compilazione dei moduli contenuti nel sito e' operazione decisamente banale, non devono essere inseriti dati particolari, e le pagine di richiesta sono formulate in maniera ben comprensibile. L'utente arrivera' in

fondo all'operazione senza aver avuto la necessita' di consultare la pagina, e dunque di venire a conoscenza del costo del servizio.

La scorrettezza della pratica posta in essere emerge in relazione alle pagina web di cui alle foto 4, 5, 15-17 dal fatto che:

- 1) l'informazione sul costo del servizio e' contenuta in una pagina di istruzioni per la compilazione;
- 2) in questa pagina di istruzioni l'informazione e' contenuta alla fine di un lungo testo, che si compone di ben tre schermate.

Diverso sarebbe stato il caso se al link fosse stato dato un nome quale ad esempio "istruzioni per l'uso e costi del servizio".

Si aggiunge infine che nella pagina di istruzioni per l'uso, ove si indica il costo del servizio, la Crif correttamente indica il provvedimento del **GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**, *Deliberazione n. 14 del 23 dicembre 2004* "**Contributo spese in caso di esercizio dei diritti dell'interessato**", quale provvedimento che disciplina i costi del servizio in caso di informazione negativa, ma fornisce una informazione incompleta. Il provvedimento del Garante infatti all'art. 2 prevede:

" 2. Casi in cui non risulta confermata l'esistenza dei dati

Tale contributo, per disposizione di legge, non può in ogni caso eccedere i costi effettivamente sopportati per la ricerca effettuata nel caso specifico.

Ciò premesso, l'importo massimo che può essere richiesto è determinato dal Garante nella misura di euro dieci, in termini sostanzialmente corrispondenti all'importo già previsto direttamente dalla normativa previgente (L. 20.000; art. 17, comma 7, d.P.R. n. 501/1998).

Con riferimento al medesimo caso in cui non risulti confermata l'esistenza dei dati, lo stesso contributo è individuato forfettariamente in misura pari a euro 2,50, in relazione al caso in cui i dati siano trattati con strumenti elettronici e la risposta (negativa) sia fornita oralmente."

L'informativa della Crif omette per intero l'informazione circa la possibilita' di pagare solo 2,50 euro anziche' 10,00 euro (ossia risparmiare il 75%!) se si accetta di avere la risposta negativa per via orale.

Per riassumere, questi – a nostro avviso – i profili di ingannevolezza e scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalla societa' Crif S.p.A. sul sito internet www.crif.it:

- **Crif Spa ha omesso di informare in modo chiaro**, diretto e immediatamente percepibile il consumatore utente del sito **circa l'onerosita' del servizio di richiesta di informazioni** circa i propri dati personali registrati sul Sistema di Informazioni Creditizie di CRIF, e cio' **poiche' detta informazione non e'**

contenuta in alcuna parte del sito/sezione consumatori del sito, fatta eccezione per una pagina cui si accede cliccando su un link il cui **nome fuorviante** (*“Se hai dubbi sull’inserimento della richiesta visita la pagina “Istruzioni per l’uso”*) **non consente di comprendere al consumatore che a quella pagina sono indicate le condizioni economiche del servizio;**

- Crif Spa ha dunque violato l'art. 20 del d.lgs 206/2005 (Codice del consumo) ponendo in essere una pratica commerciale scorretta, idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio che essa raggiunge;
- Crif Spa ha altresì violato l'art. 21 del Codice del consumo poiché la modalità di presentazione complessiva del servizio è idonea ad indurre in errore il consumatore medio riguardo al prezzo del servizio stesso, e dunque è idonea a indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso;
- Crif Spa ha infine violato l'art. 22 del Codice del consumo poiché il servizio è presentato – in relazione al costo – in modo ambiguo (costo del servizio contenuto nelle “istruzioni per la compilazione”) e oscuro, e dunque idoneo a indurre in tal modo il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Tanto premesso, l’Aduc chiede all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni, di inibire a Crif SpA - in persona del legale rappresentante *pro-tempore* - la continuazione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate nonché di sanzionare la società responsabile, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, i danni che presumibilmente ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Firenze, 24 giugno 2011

Vincenzo Donvito, Presidente Aduc

