

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione Generale per la Tutela del Consumatore
Direzione Energia e Industria
P.zza G. Verdi 6/A
00198 Roma

C.a. Dott. Gilberto Guardavaccaro - Riferimento **PS/8754**

Via corriere

*Anticipata via PEC all'indirizzo protocollo.agcm@pec.agcm.it
via fax al numero 06.85.82.12.56*

**IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO E
DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN
MATERIA DI PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA, PRATICHE
COMMERCIALI SCORRETTE, CLAUSOLE VESSATORIE – VERSIONE
CONSOLIDATA**

Letta la comunicazione relativa al termine di conclusione della fase istruttoria del 12 dicembre 2014, con la presente si intende fornire una versione finale consolidata del quadro complessivo degli impegni proposti, tenuto conto del testo depositato il 1 luglio 2014, nonché delle integrazioni del 31 ottobre 2014.

**1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE
DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA**

Procedimento PS/8754 avviato con comunicazione ricevuta dalle società Gameloft S.E. e Gameloft S.r.l. in data 16 maggio 2014.

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

GAMELOFT S.E., in persona del legale rappresentante Michel Guillemot, con sede legale in (75009) Parigi, Rue Auber, 1 (d'ora in avanti anche "Gameloft")¹.

3. PRATICHE COMMERCIALI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Con comunicazione di avvio del procedimento in data 16 maggio 2014, codesta ill.ma Autorità ha ritenuto di verificare se alcune caratteristiche della app videogame "Littlest Pet Shop" sviluppata da Gameloft e distribuita dalle società Google Inc., Google Italy S.r.l., Google Payment Ltd (di seguito collettivamente anche "Google"), iTunes S.a.r.l., Apple Italia S.r.l. (di seguito collettivamente anche "Apple"), Amazon Media EU S.à.r.l., Amazon Italia S.r.l. (di seguito collettivamente anche "Amazon"), possano integrare una violazione delle disposizioni del Codice del Consumo in tema di pratiche commerciali scorrette.

Specificamente, nella suddetta comunicazione di avvio del procedimento vengono contestate le seguenti pratiche commerciali.

(A) Pratica commerciale consistente:

- nel diffondere informazioni ingannevoli e/o incomplete circa gli effettivi costi necessari per una completa fruizione del gioco;
- nell'omettere l'indirizzo geografico del produttore del software;
- nell'omettere informazioni circa l'esistenza o l'esclusione del diritto di recesso.

La suddetta pratica è prospettata come in possibile contrasto con gli articoli 20, 21 comma 1, lettera d) e 23, lettera g), p) e v) del Codice del Consumo ed è contestata a tutte le società sopra menzionate, ivi inclusa Gameloft.

(B) Pratica commerciale consistente:

¹ Gameloft S.r.l., con sede in (20124) Milano, Via San Gregorio, 55 è società estranea al presente procedimento. Le condotte contestate sono, infatti, esclusivamente imputabili alla controllante Gameloft S.E. la quale è responsabile dello sviluppo e realizzazione dell'applicazione Littlest Pet Shop, del connesso materiale informativo, nonché della sottoscrizione ed esecuzione degli accordi commerciali in essere con i distributori digitali Apple, Google e Amazon. Gameloft S.r.l. non può quindi assumere impegni vincolanti aventi ad oggetto le pratiche contestate. Per quanto occorrer possa, anche Gameloft S.r.l. intende aderire agli impegni assunti da Gameloft S.E. Con memoria in data 13 giugno 2014, si è infatti richiesto che Gameloft S.r.l. venga estromessa dal presente procedimento in quanto oggettivamente estranea allo stesso.

- nel presentare in modo oscuro, non comprensibile e/o ambiguo informazioni rilevanti, quali, in particolare:
 - le informazioni relative alla presenza, all'interno del gioco, di proposte di acquisto;
 - le informazioni relative agli strumenti per limitare in via preventiva la realizzazione di tali acquisti mediante utilizzo dello strumento di pagamento associato all'Account Google, all'Account Amazon o all'ID di Apple.

La suddetta pratica è prospettata come in possibile contrasto con gli articoli 20, 22, comma 1, 2 e 4, lettere b), c), d), ed e) del Codice del Consumo e contestata a tutte le società sopra menzionate, ivi inclusa Gameloft².

(C) Pratica commerciale consistente:

- nella introduzione all'interno del gioco di esortazioni rivolte a bambini affinché questi effettuino acquisti o convincano i genitori a farlo;
- nella possibilità di ottenere crediti minimi a fronte della visione di un messaggio pubblicitario che propone e sollecita a scaricare un diverso gioco, sempre per bambini, anche questo prospettato come gratuito.

La suddetta pratica è prospettata come in possibile contrasto con gli articoli 20, 24 e 26, lettere c) ed e) del Codice del Consumo ed è contestata unicamente a Gameloft.

4. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E TERMINE DI ATTUAZIONE IN RELAZIONE AI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Avuto riguardo a quanto prospettato nella comunicazione di avvio del procedimento e nel contesto del dibattito promosso dalla Commissione Europea sul mondo delle app, Gameloft, pur nella convinzione di aver agito in maniera legittima, intende presentare, a dimostrazione del proprio contegno collaborativo, impegni che, per gli aspetti di propria competenza, facciano venire meno le

² Come si legge nella comunicazione di avvio, "Con particolare riferimento a Google Payment e ad Amazon, l'ipotesi di illecito da ultimo enucleata, potrebbe riguardare anche le modalità di presentazione delle informazioni relative alle opzioni che prevedono la non reiterazione della richiesta della password".

possibili pratiche commerciali scorrette o aggressive ipotizzate nella comunicazione di avvio del procedimento.

Gli impegni assunti da Gameloft sono molteplici e di differente natura ed auspichiamo che vengano accolti da codesta ill.ma Autorità, ma si prega, in ogni caso, che essa voglia indicare se vi siano altri elementi da considerare. Si tratta infatti di una proposta dettagliata e vincolante, ma Gameloft fin d'ora manifesta la massima e più ampia disponibilità ad ulteriori interventi qualora necessari a seguito di eventuali commenti o proposte da parte di codesta ill.ma Autorità, nonché dopo aver conosciuto le determinazioni finali adottate dagli store online coinvolti nella procedura (Apple, Google e Amazon). Alcuni degli impegni non possono infatti che essere valutati alla luce degli eventuali interventi e volontà cooperativa degli store online.

Si precisa in ogni caso che le misure proposte non configurano in alcun modo una ammissione di responsabilità rispetto alle condotte oggetto di contestazione.

* * *

Gameloft si impegna a introdurre nuove informative e accorgimenti secondo quanto verrà illustrato nei successivi paragrafi.

La collocazione di ciascun nuovo testo e/o accorgimento proposto verrà esemplificata, per quanto possibile, mediante l'uso di immagini (screenshot). Il contenuto dei nuovi testi verrà riportato in alcune tabelle. Le informazioni presentate nelle tabelle saranno evidenziate a seconda dell'area tematica cui attengono.

Infine, al successivo paragrafo 5, in conformità a quanto previsto dall'Allegato 1 della *Delibera AGCM 8 agosto 2012, n.23788 - Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*, verrà spiegato come le modifiche proposte rimuovono in radice i profili di possibile illegittimità prospettati nella comunicazione di avvio della presente istruttoria.

* * *

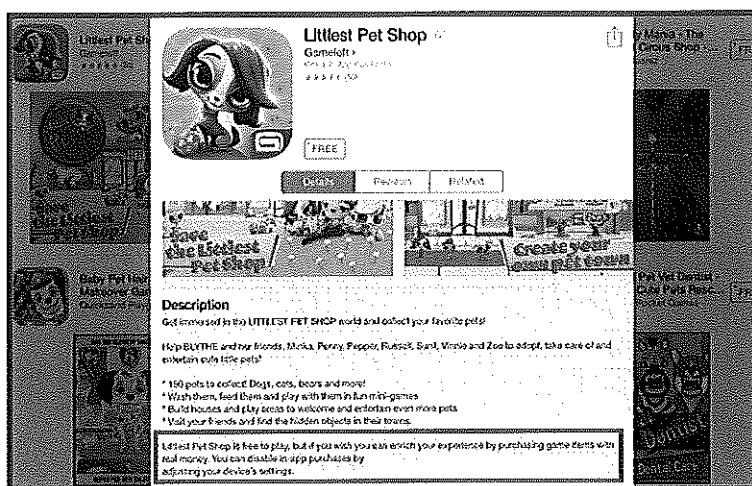
La descrizione degli impegni è effettuata tenendo in considerazione la piattaforma Apple / iTunes.

Mutatis mutandis – e compatibilmente con i sistemi operativi di ciascuno store online – gli impegni, anche se non descritti per non ripetersi tre volte, saranno assunti anche con riguardo a Google e Amazon.

4.1. IMPEGNI RELATIVI ALL'INFORMAZIONE SUI POSSIBILI COSTI ASSOCIATI ALLA APP

Con riferimento ai possibili costi associati alla app, Gameloft si impegna a introdurre le seguenti informazioni.

(a) Nell'ambito della "Descrizione" del gioco messa a disposizione nel contesto di ciascuno store online (cfr. immagine esemplificativa di cui sotto)



verrà introdotto, compatibilmente con i limiti di spazio consentiti dallo store online di volta in volta coinvolto, un nuovo testo recante le informazioni di seguito descritte (le informazioni specificamente attinenti ai costi associati alla app sono evidenziate in giallo).

Informazioni nella "Descrizione" del gioco ³
Impegno proposto
È possibile scaricare e giocare con la app LITTLEST PET SHOP gratis. LITTLEST PET SHOP CONTIENE ANCHE ACQUISTI IN-APP CON SOLDI VERI. <u>Gli acquisti in-app possono essere impediti</u> seguendo le istruzioni indicate in ciascun dispositivo. Gli acquisti in-app hanno un prezzo variabile da 1,79 € a 26,99 € e sono realizzati attraverso carta di credito o altri mezzi di pagamento associati con l'account iTunes che si attivano inserendo la relativa password, senza necessità di inserire un'altra volta il numero della carta di credito o il pin. Perciò <u>i genitori sono pregati di non lasciare ai propri bambini la password</u>

³ Si manifesta fin d'ora ogni più ampia disponibilità a intervenire ulteriormente sul lessico proposto recependo eventuali suggerimenti e indicazioni che codesta ill.ma Autorità riterrà di fornire.

salvo che non decidano diversamente.

I bambini devono chiedere il permesso ai genitori prima di scaricare la app o di fare qualsiasi acquisto in-app con soldi veri.

Una volta inserita la password, essa non verrà più richiesta per effettuare ulteriori acquisti In-app nei 15 minuti seguenti, a meno che non si modifichino le impostazioni del vostro dispositivo: - Seleziona Impostazioni >> Generali >> Abilita restrizioni (inserisci il codice di sicurezza di 4 cifre) >> Richiedi password.

Lingue supportate: inglese, cinese, francese, tedesco, italiano, giapponese, coreano, portoghese, russo, cinese semplificato, spagnolo, cinese tradizionale, turco, arabo e thailandese.

E' richiesto un download aggiuntivo da 50 a 150MB per giocare. Le dimensioni del download possono variare senza preavviso.

Alcune fasi di questo gioco potrebbero richiedere una connessione internet e se si vuole giocare in cooperazione o sfidando o condividendo il gioco con altri utenti richiederà di connettersi a un social network come Facebook, Gameloft Live o Game Center. La connessione non è mai obbligatoria per poter continuare a giocare. Questo gioco può contenere anche pubblicità di Gameloft, con facoltà di effettuare il download di app, nonché pubblicità di soggetti terzi.

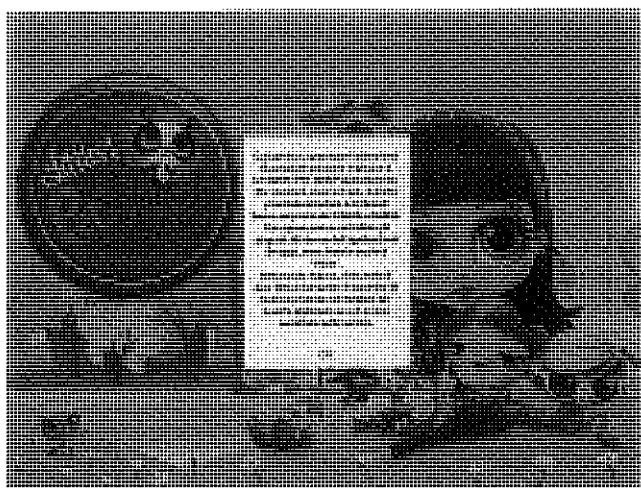
Visita il nostro sito ufficiale <http://www.gameloft.com>.

Seguici su Twitter all'indirizzo <http://gift.co/GameloftonTwitter> or like us on Facebook at <http://facebook.com/Gameloft> per trovare altre informazioni sui nostri titoli.

Guarda i video e i trailer dei nostri videogame su <http://www.youtube.com/Gameloft>

L'applicazione è stata sviluppata da Gameloft S.E. con sede legale in 14, rue Auber, 75009 Parigi, Francia. www.gameloft.com. <http://support.gameloft.com/>.

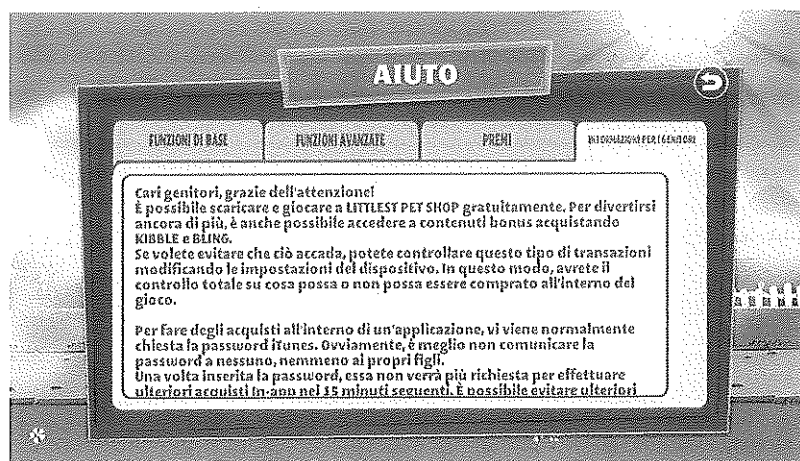
(b) Nell'ambito del disclaimer iniziale che è proposto a video al momento del lancio del gioco e che deve essere accettato dall'utente prima di poter utilizzare la app (cfr. immagine esemplificativa di cui sotto)



verrà utilizzata la seguente nuova informativa (le informazioni specificamente attinenti ai costi associati alla app sono evidenziate in giallo):

Disclaimer iniziale prima dell'uso della app
Impegno proposto
<p>Cari genitori, si può scaricare e giocare con la app LITTLEST PET SHOP gratis. LITTLEST PET SHOP CONTIENE ANCHE ACQUISTI IN APP CON SOLDI VERI. Gli acquisti in-app possono essere impediti seguendo le istruzioni indicate in ciascun dispositivo.</p> <p>Gli acquisti in-app hanno un prezzo variabile da 1,79 € a 26,99 € e sono realizzati attraverso carta di credito o altri mezzi di pagamento associati con l'account iTunes che si attivano inserendo la relativa password, senza necessità di inserire un'altra volta il numero della carta di credito o il pin. Una volta inserita la password sarà possibile effettuare acquisti a titolo oneroso per i successivi 15 minuti, a meno che non si modifichino le impostazioni del vostro dispositivo: - Seleziona Impostazioni >> Generali >> Abilita restrizioni (inserisci il codice di sicurezza di 4 cifre) >> Richiedi password.</p> <p>Perciò i genitori sono pregati di non lasciare ai propri bambini la password salvo che non decidano diversamente. I bambini devono chiedere il permesso ai genitori prima di scaricare la app o di fare qualsiasi acquisto a titolo oneroso con soldi veri.</p> <p>Ulteriori informazioni sono nella sezione "Aiuto" della app. Per recesso/rimborsi fare riferimento alle policy applicate dallo store online.</p> <p>Alcune fasi di questo gioco potrebbero richiedere una connessione internet e se si vuole giocare in cooperazione o sfidando o condividendo il gioco con altri utenti richiederà di connettersi a un social network come Facebook, Gameloft Live o Game Center. Si avvisa che la connessione non è mai obbligatoria per poter continuare a giocare. Questo gioco può contenere anche pubblicità di Gameloft, con facoltà di effettuare il download di app, nonché pubblicità di soggetti terzi. Utilizzando questo gioco, dichiarate di aver letto e compreso l'accordo di licenza relativo a questa app, così come previsto dal negozio on line e dichiarate di aver accettato tutte le condizioni in esso contenute.</p>

(e) Nella sezione "Aiuto" (cfr. immagine esemplificativa sottostante), accessibile all'interno del gioco, selezionando l'icona "Strumenti" e quindi accedendo alla sezione "Impostazioni"

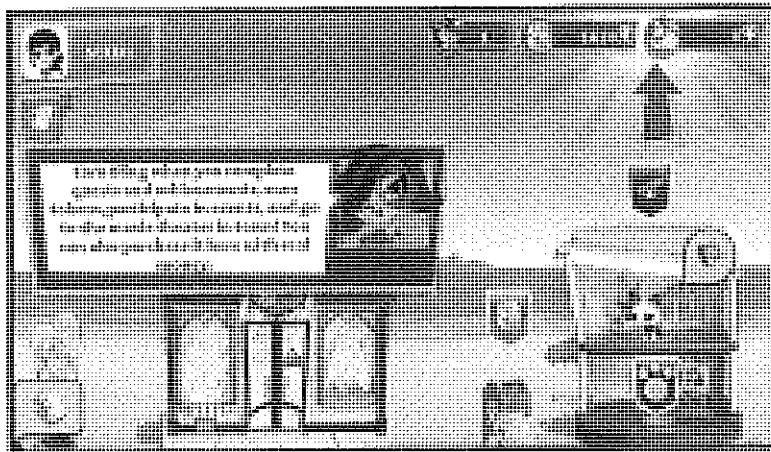


verrà utilizzata la seguente informativa (le informazioni specificamente attinenti ai costi associati alla app sono evidenziate in giallo):

Informazioni per i genitori all'interno della app (sezione "Aiuto")
Impegno proposto
<p>Cari genitori, si può scaricare e giocare con la app LITTLEST PET SHOP gratis. LITTLEST PET SHOP CONTIENE ANCHE ACQUISTI IN APP CON SOLDI VERI. Gli acquisti in-app possono essere impediti seguendo le istruzioni indicate in ciascun dispositivo.</p> <p>Gli acquisti in-app hanno un prezzo variabile da 1,79 € a 26,99 € e sono realizzati attraverso carta di credito o altri mezzi pagamento associati con l'account iTunes che si attivano inserendo la relativa password, senza necessità di inserire un'altra volta il numero della carta di credito o il pin. Una volta inserita la password sarà possibile effettuare acquisti a titolo oneroso per i successivi 15 minuti, a meno che non si modifichino le impostazioni del vostro dispositivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seleziona Impostazioni >> Generali >> Abilita restrizioni (inserisci il codice di sicurezza di 4 cifre) >> Richiedi password. <p>Perciò i genitori sono pregati di non lasciare ai propri bambini la password salvo che non decidano diversamente.</p> <p>I bambini devono chiedere il permesso ai genitori prima di scaricare la app o di fare qualsiasi acquisto a titolo oneroso con soldi veri.</p> <p>Per recesso/rimborsi fare riferimento alle policy applicate dallo store online.</p> <p>Alcune fasi di questo gioco potrebbero richiedere una connessione internet e se si vuole giocare in cooperazione o sfidando o condividendo il gioco con altri utenti richiederà di connettersi a un social network come Facebook, Gameloft Live o Game Center. La connessione non è mai obbligatoria per poter continuare a giocare. Questo gioco può contenere anche pubblicità di Gameloft, con facoltà di effettuare il download di app, nonché pubblicità di soggetti terzi.</p> <p>L'applicazione è stata sviluppata da Gameloft S.E. con sede legale in 14, rue Auber, 75009 Parigi, Francia. www.gameloft.com. http://support.gameloft.com/.</p>

(d) Gameloft intende inoltre assumere l'impegno di realizzare un c.d. tutorial, cioè una spiegazione guidata attraverso i personaggi animati della app circa il fatto che l'esperienza di gioco può essere

arricchita attraverso l'acquisto di Bling anche a fronte del pagamento in soldi veri (cfr. immagine esemplificativa sottostante). Tale ulteriore accorgimento pare particolarmente efficace per una comunicazione ancora più diretta con l'utente minore.



I personaggi del gioco all'interno di questo tutorial specificamente riferiranno il fatto che i BLING possono essere a pagamento con frasi come quelle di seguito indicate:

Tutorial
Impegno proposto
Questi sono i BLING, puoi usarli per [<i>qui verranno indicate in modo specifico le funzionalità dei Bling</i>]. Puoi ottenere i BLING giocando oppure puoi comprarli con soldi veri. Bambini, chiedete ai vostri genitori prima di effettuare qualsiasi acquisto.

4.2. IMPEGNI RELATIVI AD ALTRE INFORMAZIONI RILEVANTI SULLA APP

Con riferimento ad ulteriori informazioni rilevanti per il consumatore, Gameloft si impegna a introdurre le seguenti nuove informative.

(a) Nell'ambito della "Descrizione" del gioco messa a disposizione nel contesto di ciascuno store online (cfr. immagine esemplificativa di cui al precedente paragrafo 4.1.a), compatibilmente con i limiti di spazio da questi consentiti, verranno introdotte informazioni relative alle seguenti aree tematiche:

- necessità di un ruolo di supervisione da parte del genitore;
- dettagli di contatto (indirizzo geografico dello sviluppatore e contatto diretto con il servizio clienti);

- eventuale presenza di contenuti pubblicitari all'interno del gioco;
- possibilità che alcune fasi del gioco prevedano connessione internet e/o a social network;
- strumenti per limitare in via preventiva la realizzazione degli acquisti in-app e per intervenire sulla frequenza con cui la password dell'account viene richiesta⁴;
- altre caratteristiche tecniche della app (dimensioni del file, lingue disponibili, etc.).

Nella tabella che segue, a ciascun colore del carattere utilizzato corrisponde una specifica area tematica di intervento.

Informazioni nella "Descrizione" del gioco
Impegno proposto
<p>È possibile scaricare e giocare con la app LITTLEST PET SHOP gratis. LITTLEST PET SHOP CONTIENE ANCHE ACQUISTI IN-APP CON SOLDI VERI.</p> <p>Gli acquisti in-app possono essere impediti seguendo le istruzioni indicate in ciascun dispositivo.</p> <p>Gli acquisti in-app hanno un prezzo variabile da 1,79 € a 26,99 € e sono realizzati attraverso carta di credito o altri mezzi di pagamento associati con l'account iTunes che si attivano inserendo la relativa password, senza necessità di inserire un'altra volta il numero della carta di credito o il pin. Perciò i genitori sono pregati di non lasciare ai propri bambini la password salvo che non decidano diversamente.</p> <p>I bambini devono chiedere il permesso ai genitori prima di scaricare la app o di fare qualsiasi acquisto in-app con soldi veri.</p> <p>Una volta inserita la password, essa non verrà più richiesta per effettuare ulteriori acquisti In-app nei 15 minuti seguenti, a meno che non si modifichino le impostazioni del vostro dispositivo: - Seleziona Impostazioni >> Generali >> Abilita restrizioni (inserisci il codice di sicurezza di 4 cifre) >> Richiedi password.</p> <p>Lingue supportate: inglese, cinese, francese, tedesco, italiano, giapponese, coreano, portoghese, russo, cinese semplificato, spagnolo, cinese tradizionale, turco, arabo e thailandese.</p> <p>E' richiesto un download aggiuntivo da 50 a 150MB per giocare. Le dimensioni del download possono variare senza preavviso.</p> <p>Alcune fasi di questo gioco potrebbero richiedere una connessione internet e se si vuole giocare in cooperazione o sfidando o condividendo il gioco con altri utenti richiederà di connettersi a un social network come Facebook, Gameloft Live o Game Center. La connessione non è mai obbligatoria per poter continuare a giocare. Questo gioco può contenere anche pubblicità di Gameloft, con facoltà di effettuare il download di app, nonché pubblicità di soggetti terzi.</p>

⁴ L'esempio proposto fa riferimento alle caratteristiche proprie dei dispositivi Apple/iTunes al momento di avvio della presente procedura. Il contenuto delle informazioni relative agli strumenti per limitare in via preventiva la realizzazione degli acquisti in-app e per intervenire sulla frequenza con cui la password dell'account viene richiesta, dipende infatti dalle politiche attuate da ciascuno store online. Gameloft continuerà a fornire informazioni accurate ed aggiornate sugli strumenti messi a disposizione dagli "ecosistemi" informatici specifici di ciascuna versione di Littlest Pet Shop rilasciata (es. iOS per Apple o Android per Google).

Visita il nostro sito ufficiale <http://www.gameloft.com>.

Seguici su Twitter all'indirizzo <http://glft.co/GameloftonTwitter> or like us on Facebook at <http://facebook.com/Gameloft> per trovare altre informazioni sui nostri titoli.

Guarda i video e i trailer dei nostri videogame su <http://www.youtube.com/Gameloft>

L'applicazione è stata sviluppata da Gameloft S.E. con sede legale in 14, rue Auber, 75009 Parigi, Francia. www.gameloft.com. <http://support.gameloft.com/>.

(b) Nell'ambito del disclaimer iniziale che è proposto a video al momento del lancio del gioco e che deve essere accettato dall'utente prima di poter utilizzare la app (cfr. immagine esemplificativa di cui al precedente paragrafo 4.1.b), verranno fornite informazioni relative alle seguenti aree tematiche:

- necessità di un ruolo di supervisione da parte del genitore;
- diritto di recesso/rimborsi;
- eventuale presenza di contenuti pubblicitari all'interno del gioco;
- possibilità che alcune fasi del gioco prevedano connessione internet e/o a social network;
- strumenti per limitare in via preventiva la realizzazione degli acquisti in-app e per intervenire sulla frequenza con cui la password dell'account viene richiesta;
- condizioni contrattuali applicabili.

Nella tabella che segue, a ciascun colore del carattere utilizzato corrisponde una specifica area tematica di intervento.

Disclaimer iniziale prima dell'uso della app
Impegno proposto
<p>Cari genitori, si può scaricare e giocare con la app LITTLEST PET SHOP gratis. LITTLEST PET SHOP CONTIENE ANCHE ACQUISTI IN APP CON SOLDI VERI. Gli acquisti in-app possono essere impediti seguendo le istruzioni indicate in ciascun dispositivo.</p> <p>Gli acquisti in-app hanno un prezzo variabile da 1,79 € a 26,99 € e sono realizzati attraverso carta di credito o altri mezzi di pagamento associati con l'account iTunes che si attivano inserendo la relativa password, senza necessità di inserire un'altra volta il numero della carta di credito o il pin. Una volta inserita la password sarà possibile effettuare acquisti a titolo oneroso per i successivi 15 minuti, a meno che non si modifichino le impostazioni del vostro dispositivo: - Seleziona Impostazioni >> Generali >> Abilita restrizioni (inserisci il codice di sicurezza di 4 cifre) >> Richiedi password.</p>

Perciò i genitori sono pregati di non lasciare ai propri bambini la password salvo che non decidano diversamente. I bambini devono chiedere il permesso ai genitori prima di scaricare la app o di fare qualsiasi acquisto a titolo oneroso con soldi veri.

Ulteriori informazioni sono nella sezione “Aiuto” della app. Per recesso/rimborsi fare riferimento alle policy applicate dallo store online.

Alcune fasi di questo gioco potrebbero richiedere una connessione internet e se si vuole giocare in cooperazione o sfidando o condividendo il gioco con altri utenti richiederà di connettersi a un social network come Facebook, Gameloft Live o Game Center. Si avvisa che la connessione non è mai obbligatoria per poter continuare a giocare. Questo gioco può contenere anche pubblicità di Gameloft, con facoltà di effettuare il download di app, nonché pubblicità di soggetti terzi. Utilizzando questo gioco, dichiarate di aver letto e compreso l'accordo di licenza relativo a questa app, così come previsto dal negozio on line e dichiarate di aver accettato tutte le condizioni in esso contenute.

(c) Nella sezione “Aiuto” (cfr. immagine esemplificativa di cui al precedente paragrafo 4.1.c), accessibile all'interno del gioco, selezionando l'icona "Strumenti" e quindi accedendo alla sezione "Impostazioni", verranno fornite informazioni relative alle seguenti aree tematiche:

- necessità di un ruolo di supervisione da parte del genitore;
- dettagli di contatto (indirizzo geografico dello sviluppatore e contatto diretto con il servizio clienti);
- diritto di recesso/rimborsi;
- eventuale presenza di contenuti pubblicitari all'interno del gioco;
- possibilità che alcune fasi del gioco prevedano connessione internet e/o a social network;
- strumenti per limitare in via preventiva la realizzazione degli acquisti in-app e per intervenire sulla frequenza con cui la password dell'account viene richiesta.

Nella tabella che segue, a ciascun colore del carattere utilizzato corrisponde una specifica area tematica di intervento.

Informazioni per i genitori all'interno della app (sezione “Aiuto”)
Impegno proposto
Cari genitori, si può scaricare e giocare con la app LITTLEST PET SHOP gratis. LITTLEST PET SHOP CONTIENE ANCHE ACQUISTI IN APP CON SOLDI VERI. Gli acquisti in-app possono essere impediti seguendo le istruzioni indicate in ciascun dispositivo. Gli acquisti in-app hanno un prezzo variabile da 1,79 € a 26,99 € e sono realizzati attraverso carta di credito o altri mezzi pagamento associati con l'account iTunes che si attivano inserendo la relativa password, senza necessità di inserire un'altra volta il numero della carta di credito o il pin. Una volta inserita la password sarà possibile effettuare acquisti a titolo

oneroso per i successivi 15 minuti, a meno che non si modifichino le impostazioni del vostro dispositivo:

- Seleziona Impostazioni >> Generali >> Abilita restrizioni (inserisci il codice di sicurezza di 4 cifre) >> Richiedi password.

Perciò i genitori sono pregati di non lasciare ai propri bambini la password salvo che non decidano diversamente.

I bambini devono chiedere il permesso ai genitori prima di scaricare la app o di fare qualsiasi acquisto a titolo oneroso con soldi veri.

Per recesso/rimborsi fare riferimento alle policy applicate dallo store online.

Alcune fasi di questo gioco potrebbero richiedere una connessione internet e se si vuole giocare in cooperazione o sfidando o condividendo il gioco con altri utenti richiederà di connettersi a un social network come Facebook, Gameloft Live o Game Center. La connessione non è mai obbligatoria per poter continuare a giocare. Questo gioco può contenere anche pubblicità di Gameloft, con facoltà di effettuare il download di app, nonché pubblicità di soggetti terzi.

L'applicazione è stata sviluppata da Gameloft S.E. con sede legale in 14, rue Auber, 75009 Parigi, Francia. www.gameloft.com. <http://support.gameloft.com/>.

(d) Con specifico riferimento ai dettagli di contatto (indirizzo geografico dello sviluppatore, contatto email del servizio clienti e numero telefonico), Gameloft si impegna inoltre introdurre una nuova sezione nella schermata "Aiuto" interna al gioco. In tale sede, verranno presentati al consumatore l'indirizzo geografico, la email del servizio clienti e il relativo contatto telefonico secondo quanto rappresentato nell'immagine riprodotta qui di seguito:



Verranno inoltre mantenuti i punti di accesso al "Servizio clienti" mediante compilazione e invio di un "form" o "modulo di segnalazione" già esistenti (accessibili selezionando il pulsante "Strumenti"

e quindi per due vie: o tramite la sezione “Impostazioni” o tramite la sezione “LPS e io” e quindi selezionando l'icona “Servizio clienti”).

(e) L’assistenza fornita al consumatore sarà (come del resto già avviene) nella lingua dell’utente richiedente, per quanto qui rileva, quindi, in lingua italiana.

4.3. IMPEGNI RELATIVI ALL’ELEMENTO DI INTERAZIONE SOCIALE PRESENTE NELLA APP

Gameloft si impegna a introdurre una schermata iniziale, proposta al momento del lancio del gioco, ove verrà richiesta l’età dell’utente.

Se l’utente ha meno di tredici anni, il gioco escluderà automaticamente la possibilità di connettersi a social network (es. Facebook).

In assenza di una normativa specifica nazionale o europea sul tema, il limite di età di tredici anni è stato individuato in conformità allo standard fornito dal *Children's Online Privacy Protection Act*, normativa statunitense relativa al trattamento dei dati personali e alle comunicazioni online dirette a minori.

La soglia di età di tredici anni è in linea con il sistema di regole attualmente applicato da Facebook in Italia che non consente ai minori di anni tredici la possibilità di iscriversi e aprire un account. Nelle condizioni contrattuali di Facebook si legge infatti "*Per quanto riguarda la registrazione e al fine di garantire la sicurezza del proprio account, l'utente si impegna a ... Non usare Facebook se non ha raggiunto i 13 anni*" (<https://www.facebook.com/legal/terms>).

4.4. IMPEGNI RELATIVI AI CONTENUTI PUBBLICITARI

A seguito dell’avvio del presente procedimento, Gameloft ha già provveduto a rimuovere il pulsante "BLING GRATIS" dal negozio virtuale interno a Littlest Pet Shop e dunque la connessa possibilità acquisire moneta virtuale (Bling) a fronte della visualizzazione di pubblicità. Ciò è già avvenuto con riferimento alla versione del gioco destinata all’ambiente Apple (iPhone e iPad). Si procederà anche con le altre piattaforme Google e Amazon.

Più in generale, la possibilità di ottenere crediti minimi a fronte della visione di messaggi

pubblicitari è policy in corso di revisione da parte della maggior parte degli store online ed è possibile che nuove linee guida vengano fornite agli sviluppatori.

Gameloft si conformerà a siffatte nuove linee guida.

In ogni caso, laddove Gameloft decidesse in futuro di consentire l'acquisizione di crediti (moneta virtuale) a fronte della visualizzazione di messaggi pubblicitari, Gameloft si impegna a informare l'utente in merito a tale possibilità anticipatamente rispetto alla fruizione del messaggio pubblicitario, in modo specifico ed esaustivo.

Sotto un diverso profilo, come evidenziato nei precedenti paragrafi, Gameloft si impegna sin da ora a fornire informazioni più chiare in merito alla presenza di eventuali messaggi pubblicitari propri o di terzi all'interno della app. Ciò verrà indicato nella "Descrizione" del gioco pubblicata sul sito degli store online, nel "Disclaimer iniziale" al lancio della app, nonché nelle informazioni per i genitori contenute nella sezione "Aiuto".

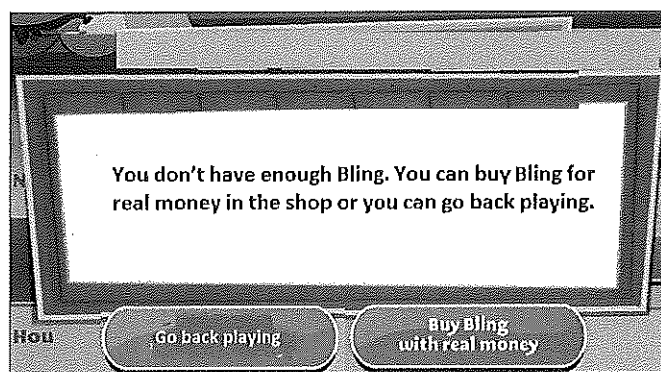
4.5. IMPEGNI RELATIVI ALLE ESORTAZIONI

(a) Gameloft si impegna a non utilizzare più diciture come "*Compra Bling*" ("*Buy Bling*") o "*Compra subito*" ("*Buy now*") nel negozio virtuale di Littlest Pet Shop e, più in generale, fatto salvo quanto indicato alle successive lettere (c) e (d), in tutti i messaggi diretti all'utente del gioco con riferimento alla possibilità di acquisire valuta virtuale.

(b) Gameloft si impegna altresì a non proporre offerte o sconti temporalmente limitati, tanto relativi a oggetti virtuali, quanto relativi a Kibble o Bling (cfr. immagine esemplificativa sottostante). Come meglio si dirà, è questo un impegno particolarmente rilevante ed oneroso per l'esponente in quanto ha dirette ripercussioni sul relativo modello di business.



(c) Prima di accedere al negozio virtuale, l'utente verrà sempre informato della possibilità di poter continuare a giocare invece che procedere nella direzione dell'acquisto di valuta virtuale. Ciò avverrà mediante l'impiego di una apposita schermata di filtro. In tale schermata, i pulsanti "Torna a giocare" ("Go back playing") e "Acquista Bling con soldi veri" ("Buy Bling with real money") saranno proposti con la medesima prominente grafica (cfr. immagine esemplificativa sottostante).



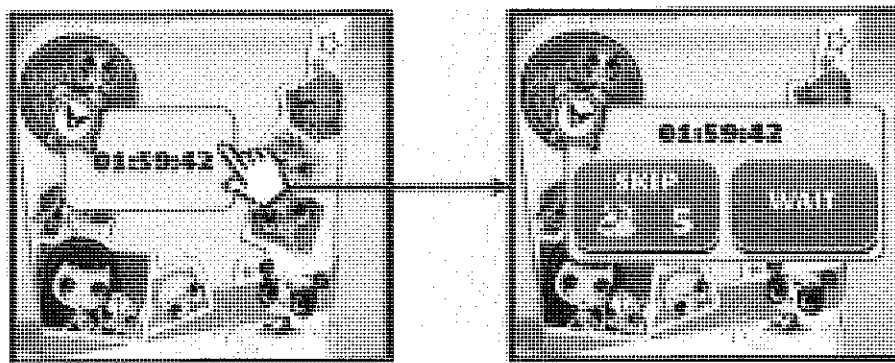
(d) Gameloft si impegna a sostituire affermazioni come "Hai bisogno di più Kibble! Compra gli xx Kibble che ti servono adesso" ("You need more Kibble! Buy the xx Blings you need now") o simili con affermazioni quali "Hai finito i Kibble! Puoi acquistare i Kibble con i Bling o attendere e guadagnare Kibble aggiuntivi nel gioco completando missioni, raccogliendo Kibble nei ricoveri, selezionandoli nello scenario di gioco o giocando con gli animali" ("You have run out of Kibble!. You can buy Kibble with Bling or wait and earn additional Kibble in the game by completing quests, collecting Kibble from funhouses, gathering tappy objects or playing with your pets") che chiariscono ulteriormente all'utente le diverse modalità mediante le quali i Kibble possono essere

reperiti.

(e) Gameloft si impegna non utilizzare affermazioni quali, a titolo esemplificativo, *"i tuoi animali sono infelici, compragli dei giochi o saranno tristi"* (*"your pets are unhappy, buy them more toys or they will be sad"*).

Messaggi relativi a strumenti di gioco saranno privi di riferimenti a emozioni o sentimenti negativi in modo da evitare di agire anche in via indiretta sulle emozioni degli utenti.

(f) Quando, per completare una determinata azione di gioco (es. costruzione ricovero per animali), è possibile o attendere un certo quantitativo di tempo o saltare l'attesa usando un certo quantitativo di Bling, Gameloft si impegna a introdurre una prima schermata in cui sarà presente solo l'indicazione del tempo necessario per completare l'azione. Una volta toccato il contatore sarà proposta con chiarezza all'utente l'alternativa tra attendere il completamento dell'azione (pulsante *"attendi"*) o saltare l'attesa (pulsante *"salta"*). I pulsanti *"attendi"* e *"salta"* saranno proposti con uguale evidenza grafica (cfr. immagini sottostanti).



4.6. IMPEGNI RELATIVI AD ALTRE APP-VIDEOGAME DESTINATE AL MEDESIMO TARGET DI BAMBINI

In aggiunta a quanto sopra, Gameloft si impegna altresì ad applicare impegni simili a quelli proposti nell'ambito del presente procedimento anche a tutte le app attualmente estranee al procedimento in corso ma analoghe a Littlest Pet Shop e destinate ad essere utilizzate dal medesimo target di bambini, ovviamente con le opportune modifiche e adattamenti formali necessari per ciascuno specifico gioco, ferma restando la sostanza degli impegni.

4.7. TERMINE PER L'ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI

Gameloft si impegna a dare attuazione agli impegni proposti per Littlest Pet Shop entro 90 giorni dalla formale pronuncia dell'ill.ma Autorità.

Per quanto riguarda le app simili a Littlest Pet Shop e destinate ad essere utilizzate dal medesimo target di bambini, Gameloft si impegna a dare attuazione agli impegni proposti entro 180 giorni dalla formale pronuncia dell'ill.ma Autorità.

Gameloft provvederà a dare evidenza della relativa compiuta attuazione nel più breve tempo possibile e in ogni caso entro i successivi 15 giorni.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

(a) Nella comunicazione di avvio del procedimento è stata contestata a Gameloft (oltre che a Apple, Google e Amazon) il compimento di una pratica asseritamente scorretta consistente nel diffondere informazioni ingannevoli e/o incomplete circa gli effettivi costi necessari per una completa fruizione del gioco.

Come evidenziato nella memoria in data 13 giugno 2014, si deve tenere presente innanzitutto che **Littlest Pet Shop è fruibile in modo completo anche senza necessità di effettuare acquisti in-app**, i quali concernono, come detto, una sola delle monete virtuali del gioco (Bling) che può essere conseguita anche con altre modalità. Ne è prova il fatto che soltanto meno dell'1% degli Italiani che ha scaricato la app in questione ha effettuato anche acquisti in app all'interno del gioco (cfr. paragrafo 3.1 e Allegato C.4 della memoria con documentazione in data 13 giugno 2014). Ciò significa che oltre il 99% degli utenti che hanno scaricato il gioco ne ha usufruito gratuitamente senza effettuare acquisti in-app.

Ciò premesso, deve altresì ricordarsi che attualmente Gameloft fornisce già numerosissime informazioni in merito ai costi associati alla fruizione della app.

Aggiungendo alle informazioni già fornite quelle oggetto degli impegni sopra descritti, si avrà un contesto in cui le informazioni in merito ai costi associati alla app verranno fornite nei seguenti

termini:

1. **preliminarmente al download del gioco**, nella sezione di "Descrizione" presente in ciascuno store e direttamente fornita da Gameloft.

Per quanto qui rileva, il testo esistente, nella colonna di sinistra, verrebbe sostituito con quello proposto nei precedenti paragrafi, indicato qui di seguito nella colonna di destra:

Informazioni nella "Descrizione" del gioco	
Situazione al avvio dell'istruttoria	Impegno proposto
<p>Puoi giocare a Littlest Pet Shop gratis, ma se vuoi, puoi arricchire la tua esperienza acquistando oggetti di gioco con soldi veri. Puoi disabilitare gli acquisti in-app modificando le impostazioni del tuo dispositivo.</p> <p>Visita il nostro sito ufficiale http://www.gameloft.com Seguici su Twitter all'indirizzo http://glft.co/GameloftonTwitter or like us on Facebook at http://facebook.com/Gameloft per trovare altre informazioni sui nostri titoli. Guarda i video e i trailer dei nostri videogame su http://www.youtube.com/Gameloft</p>	<p>È possibile scaricare e giocare con la app LITTLEST PET SHOP gratis. LITTLEST PET SHOP CONTIENE ANCHE ACQUISTI IN-APP CON SOLDI VERI. <u>Gli acquisti in-app possono essere impediti</u> seguendo le istruzioni indicate in ciascun dispositivo.</p> <p>Gli acquisti in-app hanno un prezzo variabile da 1,79 € a 26,99 € e sono realizzati attraverso carta di credito o altri mezzi di pagamento associati con l'account iTunes che si attivano inserendo la relativa password, senza necessità di inserire un'altra volta il numero della carta di credito o il pin. Perciò <u>i genitori sono pregati di non lasciare ai propri bambini la password</u> salvo che non decidano diversamente.</p> <p><u>I bambini devono chiedere il permesso ai genitori prima di scaricare la app o di fare qualsiasi acquisto in-app con soldi veri.</u></p> <p>Una volta inserita la password, essa non verrà più richiesta per effettuare ulteriori acquisti In-app nei 15 minuti seguenti, a meno che non si modifichino le impostazioni del vostro dispositivo: - Seleziona Impostazioni >> Generali >> Abilita restrizioni (inserisci il codice di sicurezza di 4 cifre) >> Richiedi password.</p> <p>Lingue supportate: inglese, cinese, francese, tedesco, italiano, giapponese, coreano, portoghese, russo, cinese semplificato, spagnolo, cinese tradizionale, turco, arabo e thailandese.</p> <p>E' richiesto un download aggiuntivo da 50 a 150MB per giocare. Le dimensioni del download possono variare senza preavviso.</p>

	<p>Alcune fasi di questo gioco potrebbero richiedere una connessione internet e se si vuole giocare in cooperazione o sfidando o condividendo il gioco con altri utenti richiederà di connettersi a un social network come Facebook, Gameloft Live o Game Center. La connessione non è mai obbligatoria per poter continuare a giocare. <u>Questo gioco può contenere anche pubblicità di Gameloft, con facoltà di effettuare il download di app, nonché pubblicità di soggetti terzi.</u></p> <hr/> <p>Visita il nostro sito ufficiale http://www.gameloft.com. Seguici su Twitter all'indirizzo http://glft.co/GameloftonTwitter or like us on Facebook at http://facebook.com/Gameloft per trovare altre informazioni sui nostri titoli. Guarda i video e i trailer dei nostri videogame su http://www.youtube.com/Gameloft</p> <p>L'applicazione è stata sviluppata da Gameloft S.E. con sede legale in 14, rue Auber, 75009 Parigi, Francia. www.gameloft.com. http://support.gameloft.com/.</p>
--	--

2. **nella sezione di supporto clienti del sito di Gameloft**, che la descrizione del gioco presente negli store online invita a consultare, ove si spiega cosa sono gli acquisiti in-app, come limitarli e le relative caratteristiche d'uso, anche con riferimento all'impiego della password;
3. **prima di completare l'installazione**, con un'informativa che compare a tutto schermo e che deve essere accettata dall'utente prima di poter giocare.

Il testo esistente, nella colonna di sinistra, verrebbe sostituito con quello proposto nei precedenti paragrafi, indicato qui di seguito nella colonna di destra:

Disclaimer iniziale prima dell'uso della app	
Situazione all'avvio dell'istruttoria	Impegno proposto
Cari genitori, grazie per l'attenzione! E' possibile scaricare e giocare a LITTLEST	Cari genitori, si può scaricare e giocare con la app LITTLEST PET SHOP gratis.

PET SHOP gratuitamente. Per divertirsi ancora di più, è anche possibile accedere ai contenuti bonus acquistando KIBBLE e BLING. Per sapere come controllare gli acquisti all'interno dell'applicazione (In-app), consultate la sezione "Aiuto". Utilizzando il gioco, dichiarate di aver letto e compreso il contratto di licenza presente nel negozio per questa applicazione e di averne accettato tutti i termini.

LITTLEST PET SHOP CONTIENE ANCHE ACQUISTI IN APP CON SOLDI VERI. Gli acquisti in-app possono essere impediti seguendo le istruzioni indicate in ciascun dispositivo.

Gli acquisti in-app hanno un prezzo variabile da 1,79 € a 26,99 € e sono realizzati attraverso carta di credito o altri mezzi di pagamento associati con l'account iTunes che si attivano inserendo la relativa password, senza necessità di inserire un'altra volta il numero della carta di credito o il pin. Una volta inserita la password sarà possibile effettuare acquisti a titolo oneroso per i successivi 15 minuti, a meno che non si modifichino le impostazioni del vostro dispositivo: - Seleziona Impostazioni >> Generali >> Abilita restrizioni (inserisci il codice di sicurezza di 4 cifre) >> Richiedi password.

Perciò i genitori sono pregati di non lasciare ai propri bambini la password salvo che non decidano diversamente. I bambini devono chiedere il permesso ai genitori prima di scaricare la app o di fare qualsiasi acquisto a titolo oneroso con soldi veri.

Ulteriori informazioni sono nella sezione "Aiuto" della app. Per recesso/rimborsi fare riferimento alle policy applicate dallo store online.

Alcune fasi di questo gioco potrebbero richiedere una connessione internet e se si vuole giocare in cooperazione o sfidando o condividendo il gioco con altri utenti richiederà di connettersi a un social network come Facebook, Gameloft Live o Game Center. Si avvisa che la connessione non è mai obbligatoria per poter continuare a giocare. Questo gioco può contenere anche pubblicità di Gameloft, con facoltà di effettuare il download di app, nonché pubblicità di soggetti terzi. Utilizzando questo gioco, dichiarate di aver letto e compreso l'accordo di licenza relativo a questa app, così come previsto dal negozio on line e dichiarate di aver accettato tutte le condizioni in esso contenute.

4. **durante una nuova fase di tutorial**, ove sarà proposta una spiegazione guidata attraverso i personaggi animati della app circa il fatto che l'esperienza di gioco può essere arricchita attraverso l'acquisto di Bling anche a fronte del pagamento in soldi veri con frasi quali quelle qui di sotto indicate:

Tutorial	
Situazione all'avvio dell'istruttoria	Impegno proposto
Non è previsto attualmente un tutorial relativo alle caratteristiche delle monete virtuali.	Questi sono i BLING, puoi usarli per [<i>qui verranno indicate in modo specifico le funzionalità dei Bling</i>]. Puoi ottenere i BLING giocando oppure puoi comprarli con soldi veri. Bambini, chiedete ai vostri genitori prima di effettuare qualsiasi acquisto.

5. **dentro il gioco, nella sezione "Aiuto"**, che contiene una avvertenza destinata ai genitori.

Il testo esistente, nella colonna di sinistra, verrebbe sostituito con quello proposto nei precedenti paragrafi, indicato qui di seguito nella colonna di destra:

Informazioni per i genitori all'interno della app (sezione "Aiuto")	
Situazione all'avvio dell'istruttoria	Impegno proposto
<p>Cari genitori, grazie per l'attenzione! E' possibile scaricare e giocare a LITTLEST PET SHOP gratuitamente. Per divertirsi ancora di più, è anche possibile accedere ai contenuti bonus acquistando KIBBLE e BLING. Se volete evitare che ciò accada, potete controllare questo tipo di transazioni modificando le impostazioni del dispositivo. In questo modo, avrete il controllo totale di cosa possa o non possa essere comprato all'interno del gioco. Per fare degli acquisti all'interno di un'applicazione, viene normalmente chiesta la vostra password iTunes. Ovviamente, è meglio non comunicare la password a nessuno, nemmeno ai propri figli. Una volta inserita la password, essa non verrà più richiesta per effettuare ulteriori acquisti In-app nei 15 minuti seguenti. È possibile evitare ulteriori acquisti anche in questi 15 minuti modificando le impostazioni del vostro dispositivo:</p>	<p>Cari genitori, si può scaricare e giocare con la app LITTLEST PET SHOP gratis. LITTLEST PET SHOP CONTIENE ANCHE ACQUISTI IN APP CON SOLDI VERI. Gli acquisti in-app possono essere impediti seguendo le istruzioni indicate in ciascun dispositivo. Gli acquisti in-app hanno un prezzo variabile da 1,79 € a 26,99 € e sono realizzati attraverso carta di credito o altri mezzi pagamento associati con l'account iTunes che si attivano inserendo la relativa password, senza necessità di inserire un'altra volta il numero della carta di credito o il pin. Una volta inserita la password sarà possibile effettuare acquisti a titolo oneroso per i successivi 15 minuti, a meno che non si modifichino le impostazioni del vostro dispositivo: - Seleziona Impostazioni >> Generali >> Abilita restrizioni (inserisci il codice di sicurezza di 4 cifre) >> Richiedi password. Perciò i genitori sono pregati di non lasciare</p>

<p>- Seleziona Impostazioni >> Generali >> Abilita restrizioni (inserisci il codice di sicurezza di 4 cifre) >> Richiedi password</p>	<p>ai propri bambini la password salvo che non decidano diversamente. I bambini devono chiedere il permesso ai genitori prima di scaricare la app o di fare qualsiasi acquisto a titolo oneroso con soldi veri.</p> <p>Per recesso/rimborsi fare riferimento alle policy applicate dallo store online. Alcune fasi di questo gioco potrebbero richiedere una connessione internet e se si vuole giocare in cooperazione o sfidando o condividendo il gioco con altri utenti richiederà di connettersi a un social network come Facebook, Gameloft Live o Game Center. La connessione non è mai obbligatoria per poter continuare a giocare. Questo gioco può contenere anche pubblicità di Gameloft, con facoltà di effettuare il download di app, nonché pubblicità di soggetti terzi. L'applicazione è stata sviluppata da Gameloft S.E. con sede legale in 14, rue Auber, 75009 Parigi, Francia. www.gameloft.com. http://support.gameloft.com/.</p>
---	--

6. **nella schermata della sezione interna al gioco in cui si può procedere all'acquisto effettivo di Bling extra (negoziato virtuale):** è contenuto un avviso che recita: "*Ha un costo in soldi veri*" contenuto in un cartello fucsia, dello stesso colore usato per indicare i quantitativi di Bling offerti in vendita, che avvisa nuovamente che si tratta di un acquisto che implica l'esborso di denaro effettivo;
7. lo stesso pulsante da selezionare per avviare la procedura di acquisto per ciascun pacchetto di Bling proposto contiene il relativo prezzo espresso mediante l'uso del simbolo dell'Euro (€), ciò che chiarisce ulteriormente che si tratta di un corrispettivo in moneta reale;
8. per ciascun pacchetto di Bling proposto è espressamente indicato il relativo prezzo di acquisto;
9. dopo la selezione del primo pulsante per avviare l'acquisto del quantitativo di Bling desiderato, a seconda dell'operatore, è prevista una procedura "rafforzata", dipendente

dall'ecosistema di ciascuno store online, che prevede l'inserimento di password, il che rende nuovamente evidente che l'utente sta procedendo all'acquisto di Bling con denaro effettivo: sono quindi previste misure di sicurezza che rendono l'acquisto con denaro effettivo più complesso rispetto alle altre azioni di gioco;

10. è inoltre prevista la possibilità di impostare il dispositivo mobile in modo da escludere gli acquisti interni all'applicazione; la complessità della procedura di acquisto con denaro, nonché le modalità previste per la disattivazione degli acquisti in-app, variano a seconda del sistema operativo (iOS, Android, Android/Amazon) che ha impostazioni riferite a tutte le app progettate per il relativo "ecosistema"; sono aspetti su cui Gameloft non ha possibilità di intervento.

Con le nuove informative proposte al primo contatto con la app ("Descrizione" nello store online), prima di iniziare a giocare (nel "Disclaimer iniziale" e Tutorial), nonché all'interno del gioco ("Informazioni per i genitori" nella sezione "Aiuto"), si chiarisce quindi ulteriormente che la app prevede la possibilità di acquistare con soldi veri alcuni strumenti di gioco (Bling) e si indica altresì il valore minimo e massimo di tali possibili acquisti, nonché il fatto che per il relativo acquisto verrà utilizzato lo strumento di pagamento associato all'account dell'utente. Sono inoltre indicate, sin dalla "Descrizione" del gioco, le modalità alternative con cui conseguire i Bling⁵. Le diverse

⁵ Si desidera precisare la ragione in forza della quale i tre testi sopra riportati sono simili e contengono tutti sostanzialmente le medesime informazioni.

Il primo testo, qui rubricato "Informazioni nella Descrizione del gioco (prima dell'eventuale download)" è contenuto nello shop online e ha la funzione di descrivere la app ai potenziali utilizzatori prima del relativo download. Tale testo può essere infatti potenzialmente visualizzato da chiunque prima del download della app. Esso contiene quindi le informazioni utili ad un utente al fine di decidere se scaricare la app o meno.

Difficilmente l'utente che deciderà di scaricare la app tornerà in seguito a leggerne la descrizione nello shop on line.

Il secondo testo qui rubricato "Disclaimer iniziale prima dell'uso della app (effettuato il download: primo accesso)" viene visualizzato una sola volta dall'utente che ha già deciso di scaricare la app, ne ha effettuato il download e utilizza per la prima volta il gioco. Durante i successivi ulteriori utilizzi della app scaricata tale testo non apparirà più.

Il terzo e ultimo testo modificato, rubricato "Informazioni per i genitori all'interno della app (sezione "Aiuto")" si trova all'interno della app, alla sezione aiuto, e può essere visualizzato sempre, ad ogni utilizzo della app medesima.

I diversi momenti in cui sono visualizzati i testi di cui sopra e dunque le diverse funzionalità che tali testi svolgono (rispettivamente: a. informare l'utente prima del download, b. informare l'utente nuovamente al primo accesso, c. mantenere disponibili le informazioni rilevanti agli utenti ad ogni utilizzo della app) giustificano a nostro avviso la ripetitività delle informazioni contenute nei testi stessi: riteniamo infatti importante che l'utente possa ricevere le medesime informazioni sia prima di effettuare qualsiasi download, sia al primo utilizzo della app (come *reminder* nel caso in cui non abbia letto con attenzione la descrizione della app prima di effettuare il download), sia infine durante gli utilizzi successivi della app nel caso in cui necessiti di reperire nuovamente e comprendere ulteriormente le caratteristiche della app e il relativo funzionamento.

funzioni associate ai Bling sono descritte con chiarezza nella nuova fase di tutorial iniziale del gioco.

Alla luce di tutto quanto precede, i costi associati alla app saranno prospettati in modo ancor più chiaro ed accurato, prima che il consumatore decida di scaricare la app e di giocare. Resteranno poi in essere tutti gli altri ulteriori elementi informativi descritti nei punti precedenti e che in ogni caso precedono l'acquisito effettivo di Bling. Sono circa una decina i filtri informativi e operativi anteriori all'esecuzione di un eventuale pagamento in denaro. Si ritiene questo uno sforzo notevole in tema di informazioni relative ai possibili costi associati alla app.

Si confida quindi che le informazioni già fornite da Gameloft, unitamente a quanto oggetto di impegni, possano eliminare in radice la possibilità di prospettare una asserita scorrettezza della pratica commerciale in questione.

(b) Nella comunicazione di avvio, è stata altresì prospettata la possibile pratica commerciale scorretta consistente nell'omettere l'indirizzo geografico del produttore del software.

Come esposto nella memoria in data 13 giugno 2014, le informazioni in merito all'indirizzo geografico di Gameloft⁶ sono attualmente reperibili dall'utente visitando il sito italiano www.gameloft.it, riportato nella "Descrizione" del gioco presente nei diversi store online, ove è presente la dicitura "*Visita il nostro sito ufficiale: <http://www.gameloft.it>*" (oltre a indicazioni in merito ai contatti Twitter, Facebook, YouTube, nonché al Blog di Gameloft). Scorrendo la pagina del sito web italiano di Gameloft, l'utente trova già le seguenti informazioni:








- informazioni sulla società Gameloft (selezionando il link "*Società*") che rimanda al sito dedicato all'assetto societario dello sviluppatore, ove, selezionando le voci "*Company*" e quindi "*World Presence*" sono disponibili informazioni sull'indirizzo geografico della società e relativo numero di telefono in tutti i Paesi in cui opera, inclusa l'Italia;
- i contatti divisi per nazione (selezionando il link "Contatti d'affari"); in tale sezione, per quanto riguarda l'Italia, l'utente trova immediatamente le seguenti informazioni

⁶ Si noti peraltro che dello sviluppatore Gameloft è soggetto diverso rispetto a quello con cui il consumatore stipula la transazione interna al gioco e a cui si deve rivolgere in caso di disservizi.

comprehensive dell'indicazione della sede operativa italiana, del numero di telefono diretto e nominativo del soggetto responsabile, nonché del servizio clienti italiano (cfr. immagine sottostante):

 Italia, Grecia, Turchia
 Milan Viale Cassala, 22
 20143 Milan Italy
 Tel: +39 02 36709971
 Fax: +39 02 36723272
 Servizio Clienti Italia: +39 02 94752555
 Roberta Rana (Sales Manager Greece & Italy)
 Michele Baratelli (Senior Marketing SEMEA)
 Beyza Ozogul (Marketing & PR Turkey)

- l'accesso diretto al servizio clienti Gameloft (entrambi i link "*Domande frequenti*" e "*Servizio clienti*" sul sito www.gameloft.it vi rinviano), dove l'utente trova, tra l'altro, oltre a informazioni specifiche su Littlest Pet Shop, i contatti telefonici diretti al call center Paese per Paese, in ordine alfabetico, con indicazione dei giorni e dell'orario di apertura (cfr. immagine sottostante):

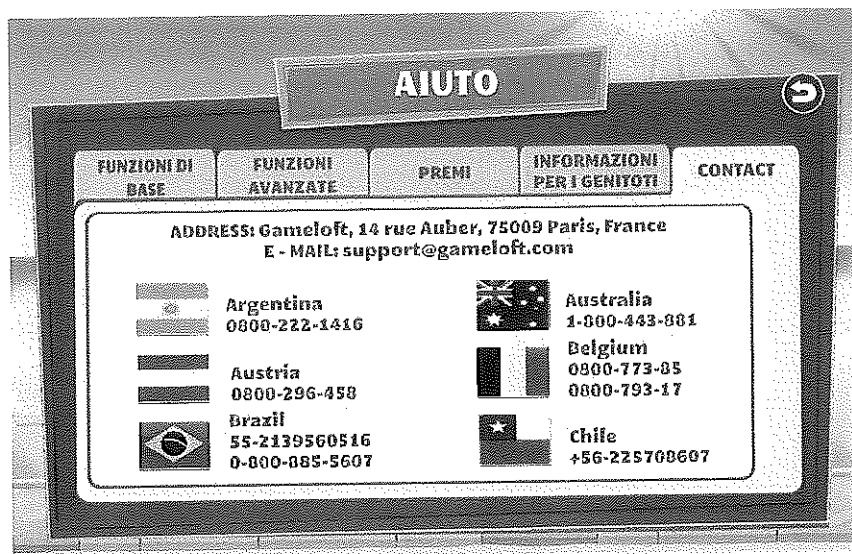
	Italy Mon - Sun 09:00 - 21:00	+39-0294752555
	Argentina Mon - Fri 09:00 - 18:00	0800-222-1416
	Australia Mon - Fri 09:00 - 18:00	1-800-443-881
	Austria Mon - Fri 09:00 - 18:00	0800-296 458
	Belgium Mon - Fri 09:00 - 18:00	0800-773-85 0800-793-17
	Brazil Mon - Fri 09:00 - 18:00	0-800-885-5607 55-2139560516
	Chile Mon - Fri 09:00 - 18:00	+56-225708607

Un punto di contatto con il servizio di assistenza dello sviluppatore è altresì già presente all'interno del gioco Littlest Pet Shop nella sezione "*Impostazioni*" → "*Servizio clienti*".

In aggiunta alle informazioni sopra indicate, che verranno comunque messe a disposizione del consumatore, Gameloft introdurrà ulteriori informazioni in merito all'indirizzo geografico e ai dati di contatto:

- nella "Descrizione" del gioco pubblicata nel sito degli store online ("*L'applicazione è stata sviluppata da Gameloft S.E. con sede legale in 14, rue Auber, 75009 Parigi, Francia. www.gameloft.com. <http://support.gameloft.com/>)");*

- nelle "Informazioni per i genitori" disponibili nella sezione "Aiuto" all'interno della app ("L'applicazione è stata sviluppata da Gameloft S.E. con sede legale in 14, rue Auber, 75009 Parigi, Francia. [www.gameloft.com](http://support.gameloft.com). <http://support.gameloft.com/>");
- in una nuova sezione "Contatti" nella schermata "Aiuto" ove verranno presentati al consumatore l'indirizzo geografico, la email del servizio clienti e il relativo contatto telefonico secondo quanto rappresentato nell'immagine riprodotta qui di seguito:



L'assistenza fornita al consumatore sarà (come del resto già avviene) nella lingua dell'utente richiedente, per quanto qui rileva, quindi, in lingua italiana.

Si confida che le azioni sopra indicate, unitamente a quanto prospettato, possono eliminare ogni possibile perplessità in merito alla possibile pratica commerciale scorretta consistente nell'omettere l'indirizzo geografico del produttore del software.

(c) Nella comunicazione di avvio è stata altresì prospettata la possibile pratica commerciale scorretta consistente nell'omettere informazioni in merito all'esistenza o esclusione del diritto di recesso.

Come evidenziato, il rapporto contrattuale sostanziale relativo agli acquisti in-app si instaura tra consumatore, da un lato, e store online, dall'altro lato. Le transazioni commerciali sono effettuate dall'utente direttamente con Apple, Google e Amazon. Anche la facoltà di recesso/rimborso è di

fatto gestita dagli store online⁷.

Si è evidenziato come gli store online per prassi provvedano di fatto a rimborsare tutti gli acquisti non voluti o effettuati da minori ogni qualvolta ne ricorrono i presupposti.

In questa situazione, Gameloft si impegna a inserire ulteriori appendici informative sul tema del recesso/rimborsi:

- nel "Disclaimer iniziale", che l'utente deve accettare prima di poter giocare, ove si leggerà "*Ulteriori informazioni sono nella sezione "Aiuto" della app. Per recesso/rimborsi fare riferimento alle policy applicate dallo store online.*";
- nella sezione "Aiuto" → "Informazioni per i genitori" ove si potrà leggere "*Per recesso/rimborsi fare riferimento alle policy applicate dallo store online.*".

Gameloft, fin da ora, si impegna ad adeguarsi alle scelte che verranno effettuate dai maggiori operatori tra gli store online.

Si confida quindi che, con l'attuazione dei presenti impegni, verranno meno, per quanto di competenza di Gameloft, i possibili profili di criticità connessi a eventuali omissioni relative all'esistenza o esclusione del diritto di recesso.

(d) Nella comunicazione di avvio del procedimento è stata prospettata la possibile ricorrenza di una pratica commerciale consistente nel presentare in modo oscuro, non comprensibile e/o ambiguo informazioni rilevanti, quali, in particolare:

⁷ In ogni caso, Gameloft comunica attualmente l'esclusione del diritto di recesso nei termini di utilizzo delle proprie app, accessibili sia tramite il sito di Gameloft (<http://www.gameloft.it/condizioni/>), sia internamente alla app nella sezione "Impostazioni" → "Termini di utilizzo". Al paragrafo III dei termini di utilizzo Gameloft si legge in particolare: "*Alcuni servizi possono consentire di "guadagnare" o "acquistare" (a) una valuta virtuale, che include ma non è limitata a monete, banconote, gettoni, o punti virtuali, da utilizzare all'interno dei Servizi, (b) oggetti di gioco virtuali (insieme alla valuta virtuale), o (c) alcuni benefit di gioco ("Oggetti Virtuali"). Gli Oggetti Virtuali non hanno alcun valore reale e non possono essere convertiti in valuta reale, merci o altri oggetti di valore monetario, anche nel caso in cui ci siano Oggetti Virtuali non utilizzati rimanenti nell'account dell'utente al momento della chiusura volontaria o involontaria del conto. Tutte le vendite di Oggetti Virtuali sono definitive. Non sarà dato alcun rimborso, se non a nostra esclusiva e assoluta discrezione.*

L'acquisto di qualsiasi Oggetto Virtuale è solo l'acquisto di una licenza per utilizzare l'Oggetto Virtuale all'interno dei Servizi applicabili e non trasferisce la proprietà di tale Oggetto Virtuale all'acquirente. Questa licenza è personale e non può essere venduta, trasferita, scambiata, regalata, o ceduta. Di conseguenza, vietiamo espressamente e non riconosciamo presunte vendite, trasferimenti, scambi, regali, o cessioni di Oggetti Virtuali, sia per "soldi veri" che per merci, né qualsiasi altro scambio al di fuori dei Servizi. Qualsiasi trasferimento o tentativo di trasferimento è vietato e nullo, e può dare adito alla chiusura dell'account, alla squalifica a vita dai nostri prodotti e servizi, e anche a un'azione legale."

- le informazioni relative alla presenza, all'interno del gioco, di proposte di acquisto;
- le informazioni relative agli strumenti per limitare in via preventiva la realizzazione di tali acquisti mediante utilizzo dello strumento di pagamento associato all'Account Google, all'Account Amazon o all'ID di Apple.

Come visto nel precedente paragrafo 4.2, Gameloft si impegna a introdurre, in aggiunta alle informazioni comunque già presenti e descritte in precedenza, nonché nella memoria in data 13 giugno 2014, ulteriori elementi informativi in merito a:

- necessità di un ruolo di supervisione da parte del genitore (nella "Descrizione" del gioco, "Disclaimer iniziale", nel nuovo tutorial e nella sezione "Aiuto");
- l'eventuale presenza di contenuti pubblicitari all'interno del gioco (nella "Descrizione" del gioco, nel "Disclaimer iniziale" e nella sezione "Aiuto");
- possibilità che alcune fasi del gioco prevedano connessione internet e/o a social network (nella "Descrizione" del gioco, nel "Disclaimer iniziale" e nella sezione "Aiuto");
- strumenti per limitare in via preventiva la realizzazione degli acquisti in-app e per intervenire sulla frequenza con cui la password dell'account viene richiesta (nella "Descrizione" del gioco, nel "Disclaimer iniziale" e nella sezione "Aiuto");
- altre caratteristiche tecniche della app quali dimensioni del file e lingue disponibili (nella "Descrizione" del gioco).

Mediante l'attuazione dei descritti impegni, per quanto di competenza di Gameloft, si confida che codesta ill.ma Autorità possa ritenere assorbiti eventuali profili di criticità connessi alla presentazione in modo poco chiaro di informazioni rilevanti, ivi specificamente incluse le informazioni in merito agli strumenti per limitare in via preventiva gli acquisti interni alla app. Ogni impegno circa gli strumenti per limitare la possibilità di effettuare acquisti interni non può prescindere dagli store online.

Con riguardo alla contestata assenza di informazioni in merito alla sussistenza di proposte di acquisto all'interno della app si fa riferimento a quanto esposto alla successiva lettera (f) e agli

impegni in materia di esortazioni ivi esposti, i quali paiono avere rilievo assorbente anche sotto questo profilo.

(e) Nella comunicazione di avvio del procedimento, si prospetta una possibile pratica commerciale aggressiva consistente nella possibilità di ottenere crediti minimi a fronte della visione di un messaggio pubblicitario che propone e sollecita a scaricare un diverso gioco, sempre per bambini, anche questo prospettato come gratuito.

Come detto nel precedente paragrafo 4.4, Gameloft ha già rimosso il meccanismo che consente di ottenere Bling a fronte della visualizzazione di un messaggio pubblicitario (il pulsante "BLING GRATIS" nel negozio virtuale della app). Ciò in attesa della nuove policy in corso di revisione da parte della maggioranza degli store online e che verranno probabilmente fornite agli sviluppatori per la fine dell'anno in corso.

Si auspica che il sopra descritto impegno possa fare venire meno i profili di possibile criticità prospettati. Sul punto, come più in generale sul testo dei presenti impegni, Gameloft si dichiara in ogni caso disponibile a valutare eventuali soluzioni alternative proposte da codesta ill.ma Autorità.

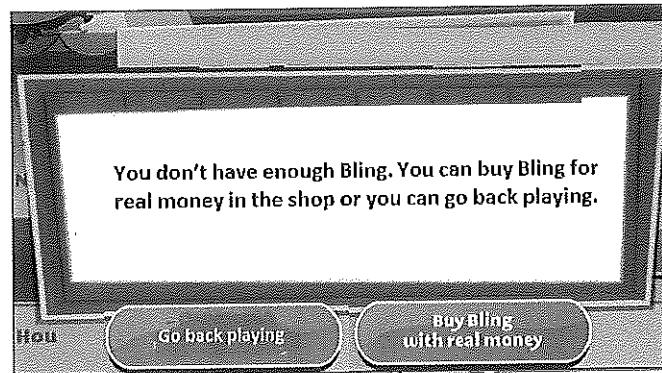
(f) Nella comunicazione di avvio del procedimento, viene prospettata la pratica commerciale consistente nella introduzione all'interno del gioco di esortazioni rivolte a bambini affinché questi effettuino acquisti o convincano i genitori a farlo.

Al riguardo, come evidenziato nel precedente paragrafo 4.5, Gameloft si impegna a introdurre misure che agiscono a diversi livelli per evitare che l'uso dell'applicazione possa tradursi in una possibile esortazione aggressiva all'acquisto.

Non verranno più utilizzate diciture come "*Compra Bling*" ("*Buy Blings*"), "*Compra subito*" ("*Buy now*") o simili.

In aggiunta, prima di accedere al negozio virtuale, l'utente verrà sempre informato della possibilità di poter continuare a giocare invece che procedere nella direzione dell'acquisto di valuta virtuale. Ciò avverrà mediante l'uso di un'apposita schermata. In tale schermata, i pulsanti "*Torna a giocare*"

("Go back playing") e "Acquista Bling con soldi veri" ("Buy Bling with real money") saranno proposti con la medesima prominenza grafica (cfr. immagine esemplificativa sottostante).



In questo modo si ritiene possa essere resa evidente anche a un bambino il passaggio dalla fase di gioco al contesto di un possibile acquisto con denaro effettivo.

Allo stesso tempo, si passa a un testo che informa in merito al fatto che sono state esaurite le risorse (Bling) e come le stesse possono essere reperite. Le due opzioni "Torna a giocare" e "Acquista Bling con soldi veri" sono inoltre proposte con la medesima prominenza grafica.

La descritta soluzione appare peraltro conforme ai principi dell'*Office of Fair Trading* britannico ("OFT") in tema di app videogame destinate ai bambini ("*The OFT's Principles for online and app-based* games")

https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/288360/oft1519.pdf,

d'ora in avanti anche "principi OFT"), richiamati anche nella posizione ufficiale della Commissione Europea sul tema delle app (si veda Doc. 17 allegato alla memoria in data 13 giugno 2014).

In particolare, ai sensi dei citati principi, viene ritenuta una pratica verosimilmente conforme ai principi OFT sulle app dirette ai bambini, quella consistente nel seguente scenario (cfr. pagina 11 principi OFT):

A game allows consumers to purchase in-game currency for real money in a shop, which is accessed via an icon displayed at all times at the side of the screen. Consumers are not prompted while playing the game to pay for additional content or features, but if they try to do something for which they do not have enough in-game currency, both free to play and paid-for options are presented with equal prominence. For example:

- 'You don't have enough bones to get the Dachshund puppy. You can wait to earn more bones for free or buy them for real money in the shop'. Under that, two equally prominent buttons are displayed:

'Go to shop'

'Cancel and wait'

Inoltre, verranno rimosse affermazioni come *"Hai bisogno di più Kibble! Compra gli xx Kibble che ti servono adesso"* ("You need more Kibble! Buy the xx Blings you need now") o simili con affermazioni quali *"Hai finito i Kibble! Puoi acquistare i Kibble con i Bling o attendere e guadagnare Kibble aggiuntivi nel gioco completando missioni, raccogliendo Kibble nei ricoveri, selezionandoli nello scenario di gioco o giocando con gli animali"* ("You have run out of Kibble! You can buy Kibble with Bling or wait and earn additional Kibble in the game by completing quests, collecting Kibble from funhouses, gathering tappy objects or playing with your pets") che chiariscono ulteriormente all'utente le diverse modalità mediante le quali i Kibble (moneta acquisibile, tra l'altro, con i Bling) possono essere reperiti.

Soprattutto, sempre al fine di intervenire in radice sul tema delle prospettate esortazioni all'acquisto, Gameloft non proporrà più offerte o sconti temporalmente limitati, tanto relativi a oggetti virtuali, quanto relativi a Kibble o Bling (cfr. immagine esemplificativa sottostante).



E' questo un impegno particolarmente oneroso che incide sul modello di business di Gameloft. Rimuovendo dalla app ogni forma di promozione o sconto, Gameloft adotta una posizione che appare più restrittiva rispetto a quella espressa dall'OFT sul tema. L'OFT, infatti, sembra ammettere in linea di principio la possibilità di effettuare promozioni e sconti su oggetti virtuali anche nelle app videogame dirette specificamente ai bambini. Figura tra le pratiche verosimilmente non aggressive rispetto ai minori quella qui di seguito descritta (cfr. pagina 14 principi OFT):

A game informs the consumer that a limited edition feature is available. The game states for how long that feature is available and how it can be acquired. If in-game currency or real money need not be used to get that feature, that fact is made clear. For example:

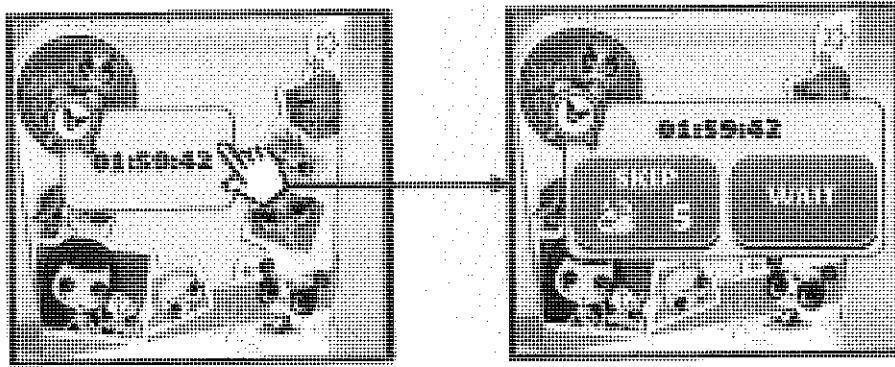
- 'There's a new LIMITED EDITION REINDEER! She's available until 25 December, either to buy from the shop or you might be lucky and breed her for free!'

A ciò si aggiunga che Gameloft non utilizzerà più affermazioni quali, a titolo esemplificativo, *"i tuoi animali sono infelici, compragli dei giochi o saranno tristi"* (*"your pets are unhappy, buy them more toys or they will be sad"*).

Messaggi relativi a strumenti di gioco saranno privi di riferimenti a emozioni o sentimenti negativi in modo da evitare di agire anche in via indiretta sulle emozioni degli utenti.

Da ultimo, quando per completare una determinata azione di gioco (es. costruzione ricovero per animali), è possibile o attendere un certo quantitativo di tempo o saltare l'attesa usando un certo

quantitativo di Bling, Gameloft introdurrà una prima schermata in cui sarà presente solo l'indicazione del tempo necessario per completare l'azione. Una volta toccato il contatore sarà proposta con chiarezza all'utente l'alternativa tra attendere il completamento dell'azione (pulsante "attendi") o saltare l'attesa (pulsante "salta"). I pulsanti "attendi" e "salta" saranno proposti con uguale evidenza grafica (cfr. immagini sottostanti).



Anche quest'ultima soluzione appare in linea con i sopra citati principi OFT e il particolare con il seguente scenario (cfr. pagina 12 principi OFT):

A game gives equal prominence to options to spend in-game currency – which is available to buy for real money – and to wait for a specified period to progress in that game. For example:

- 'This plant takes 30mins to grow: FINISH NOW by using a seed or WAIT'.

Alla luce di tutto quanto precede, si ritiene quindi che gli impegni proposti possano elidere possibili perplessità in merito alla presenza nella app Littlest Pet Shop delle prospettate indebite esortazioni all'acquisto.

* * *

Da ultimo, come evidenziato al precedente paragrafo 4.6, Gameloft si impegna altresì ad applicare impegni simili a quelli proposti nell'ambito del presente procedimento anche alle app estranee al procedimento in corso, ma analoghe a Littlest Pet Shop e destinate ad essere utilizzate dallo stesso target di bambini, con ovviamente le modifiche e gli adattamenti formali che si rederanno necessari per ciascuno specifico gioco, ferma restando la sostanza degli impegni.

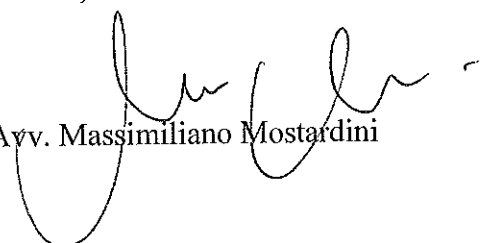
Ciò anche ad ulteriore conferma dell'intento di Gameloft di attuare ogni possibile misura volta ad evitare qualsiasi (anche potenziale) rischio di non conformità alla normativa applicabile da parte delle proprie applicazioni.

* * *

I presenti impegni sono specifici e assunti in via vincolante da Gameloft. Si manifesta in ogni caso ogni più ampia disponibilità a discutere anche soluzioni ulteriori o alternative, al fini di trovare un equilibrio quanto più accurato tra le esigenze commerciali di uno sviluppatore di software che intenda operare ad alti livelli nel settore del app gratuite con acquisti opzionali (c.d. freemium) e le fondamentali esigenze di tutela dei consumatori e dei minori.

Con osservanza.

Milano, 22 dicembre 2014



Avv. Massimiliano Mostardini

Avv. Simone Pallavicini



Avv. Rita Tardiolo