

Inviata tramite PEC

Alla c.a.

**Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato**  
**Piazza G. Verdi, 6/a**  
**00198 Roma**

Milano, 19 maggio 2016

**Oggetto: segnalazione pratica commerciale scorretta – Windows 10**

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in via Valassina 22, 20159 Milano, chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di valutare, ai sensi della Parte II, Titolo III, del D. lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) e successive modifiche, la scorrettezza della pratica commerciale descritta di seguito da parte di **Microsoft nell'installazione di Windows 10**.

Desideriamo segnalare che nelle ultime settimane si sono verificate installazioni automatiche del sistema operativo Windows 10 senza che i consumatori ne avessero fatto esplicita richiesta.

Infatti, Windows 10 è stato recentemente inserito fra gli aggiornamenti raccomandati di Windows 7/8, aggiornamenti che sono utili a risolvere problemi o falle di sicurezza. Molti utenti lasciano che il sistema operativo installi automaticamente questi aggiornamenti e comunque tutte le più recenti versioni di Windows sono pre-impostate per seguire questa prassi a meno che l'utente, sapendo dove intervenire, decida altrimenti.

Questo comporta che gli utenti, senza esserne consci, permetteranno a Microsoft di installare Windows 10 senza il loro consenso.

Considerare Windows 10 come un aggiornamento di Windows 7/8 è, però, senza dubbio una forzatura dato che si tratta di un software profondamente differente, nelle funzionalità e persino nell'interfaccia, dalle precedenti versioni di Windows.

A seguito dell'attivazione del servizio non richiesto, il consumatore potrebbe incontrare differenti difficoltà:

- programmi pensati per funzionare con i vecchi sistemi operativi e dei quali non è disponibile un aggiornamento potrebbero non funzionare più costringendo l'utente a perdere tempo per cercare una soluzione o, nella peggiore delle ipotesi, ad acquistare un programma più recente. Molti antivirus, che sono progettati per funzionare specificatamente con una singola versione di Windows potrebbero cessare di funzionare, esponendo l'utente del PC a rischi;
- possibilità di dover riconfigurare alcune funzionalità (ad esempio clienti di posta elettronica) con conseguente perdita di tempo; alcune persone poco esperte potrebbero doversi rivolgere a esperti;
- possibilità che il vecchio hardware non sia supportato (mancano i 'driver') creando difficoltà nel funzionamento del computer;
- difficoltà oggettive da parte di persone anziane o non esperte nell'uso dei computer nel passaggio dalla vecchia alla nuova interfaccia.

Riteniamo, quindi, che la pratica sopra descritta debba essere considerata una **pratica commerciale aggressiva ai sensi dell'art. 24 del Codice del Consumo**, dal momento che *“limita o è idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione al prodotto e, pertanto, lo induce o è idonea ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso”*.

Il sistema operativo, infatti, viene installato senza che il consumatore ne faccia esplicita richiesta. Quest'ultimo, inoltre, potrebbe poi essere costretto ad acquistare futuri aggiornamenti o servizi collegati a Windows 10 senza che abbia la possibilità di scegliere il servizio più opportuno per le proprie necessità ed esigenze o in base alle proprie preferenze.

Per le ragioni esposte, Altroconsumo chiede che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, verificata la sussistenza della pratica commerciale scorretta descritta:

- ne inibisca la continuazione;
- considerata la sussistenza dei motivi d'urgenza, intervenga comunque cautelativamente per sospenderla provvisoriamente;
- sanzioni la società che l'ha posta in essere.

Rimaniamo a disposizione per ulteriori informazioni in merito e cogliamo l'occasione per inviare i nostri più cordiali saluti.

Marco Pierani  
Responsabile Relazioni Esterne  
Altroconsumo

