

PS6701 - ING DIRECT-SMARTPHONE IN REGALO

Provvedimento n. 23766

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 luglio 2012;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. ING Direct NV – Succursale Italiana (di seguito, "ING" o la "Banca"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne la promozione, ad opera del professionista, del prodotto "*Conto Corrente Arancio*", mediante la diffusione, attraverso il sito *internet www.repubblica.it*, del messaggio "*Apri Conto Corrente Arancio entro oggi, gratis uno smartphone HTC*". In particolare, alcuni consumatori hanno rappresentato che lo stesso messaggio sarebbe stato diffuso anche in giorni successivi.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

3. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 28 febbraio 2012 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS6701 per possibile violazione degli artt. 20, 21 e 23, lettera *g*), del Codice del Consumo.

4. In tale sede, è stata in particolare ipotizzata l'ingannevolezza della condotta in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a indurre in errore il consumatore, dichiarando, contrariamente al vero, che il prodotto sarebbe stato disponibile, a condizioni particolari, solo per un periodo di tempo molto limitato, in modo da ottenere una decisione immediata e privare i consumatori della possibilità o del tempo sufficiente per assumere una decisione consapevole.

5. Il professionista, in data 26 marzo e 28 maggio 2012, ha depositato le proprie memorie difensive.

6. In data 17 maggio 2012 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento

2) Le evidenze acquisite

7. Negli anni 2010-2011 ING ha organizzato una serie di operazioni a premio di analoga concezione riguardanti il proprio prodotto "Conto Corrente Arancio". Il premio oggetto delle operazioni predette era costituito da telefonini cd. "smartphone".

8. Le modalità di svolgimento della prima di queste operazioni, denominata "*Conto Corrente Arancio regala HTC Wildfire*", prevedevano che il premio ivi previsto dovesse essere assegnato a chi:

a) tra il 5 ed il 6 novembre 2010 avesse richiesto la cd. "apertura" del Conto Corrente Arancio, richiedendo ad ING l'invio della relativa documentazione informativa e contrattuale;

b) entro il 31 dicembre 2010 avesse perfezionato la cd. "attivazione" del medesimo Conto Corrente Arancio, inoltrando ad ING il modulo di proposta contrattuale per il servizio di conto corrente debitamente sottoscritto;

c) entro il 31 marzo 2011 avesse disposto l'accredito dello stipendio o della pensione.

Sul sito *www.repubblica.it* l'operazione è stata pubblicizzata nel solo giorno 6 novembre 2010 mediante *banner* promozionale.

9. Dopo aver iniziato l'operazione "Conto Corrente Arancio regala HTC Wildfire" ed averne saggiato il successo, ING ha lanciato l'operazione a premio "Conto Corrente Arancio regala ancora HTC Wildfire", che ne ha ripetuto pedissequamente il meccanismo differenziandosi soltanto per il periodo di validità, compreso tra i giorni 7 ed 8 novembre 2010.

Sul sito *www.repubblica.it* l'operazione è stata pubblicizzata nel solo giorno 8 novembre 2010 mediante *banner* promozionale.

10. Nel mese di novembre 2011 la Banca ha poi replicato l'iniziativa dell'anno precedente lanciando l'operazione a premi "*Smartbanking Days: Conto Corrente Arancio ti regala Samsung Galaxy S plus*", in base alla quale ING ha offerto lo *smartphone* ora menzionato a chi avesse richiesto l'apertura del Conto Corrente Arancio tra il 22 ed il 26

novembre 2011, entro il 31 gennaio 2012 avesse perfezionato l'attivazione del medesimo conto ed entro il 31 aprile 2012 avesse disposto l'accreditamento dello stipendio o della pensione sul conto così attivato.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

11. Il professionista, con le proprie memorie difensive, ha evidenziato che il *claim* "*apri Conto Corrente Arancio entro, oggi gratis uno smartphone*", calibrato sulle ore 24 del giorno 6 novembre 2010, non mirava in alcun modo ad indurre il consumatore a stipulare entro quella data un contratto di conto corrente, né più in generale ad acquistare entro quella data un prodotto o un servizio.

12. La cd. "apertura" del Conto Corrente Arancio è, infatti, soltanto una richiesta che il consumatore rivolge alla Banca per l'invio della documentazione informativa e contrattuale relativa ai servizi bancari.

Ricevuti i documenti predetti ed analizzatili *ad libitum*, il consumatore che decidesse di voler usufruire dei servizi bancari di ING è poi invitato a farle avere debitamente sottoscritta la proposta contrattuale, alla quale l'odierna resistente si riserva poi di aderire.

13. Nel caso di specie, i consumatori che il giorno 6 novembre 2010 hanno chiesto la cd. "apertura" del Conto Corrente Arancio (e, quindi, l'invio della documentazione informativa e contrattuale relativa) hanno poi avuto tempo fino al 31 dicembre 2010 per decidere se stipulare o meno il relativo contratto senza con ciò perdere la *chance* di godere del premio rappresentato dal telefonino HTC Wildfire.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

14. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 6 giugno 2012 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

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

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

16. La pratica commerciale oggetto di valutazione si riferisce al fatto che il professionista avrebbe promosso il prodotto "*Conto Corrente Arancio*" mediante la diffusione - attraverso il sito *internet* www.repubblica.it - del messaggio "*Apri Conto Corrente Arancio entro oggi, gratis uno smartphone HTC*", anche in giorni successivi.

17. Al riguardo, si è ipotizzata la ingannevolezza della condotta in quanto idonea a indurre in errore il consumatore, dichiarando, contrariamente al vero, che il prodotto sarebbe stato disponibile, a condizioni particolari, solo per un periodo di tempo molto limitato, in modo da ottenere una decisione immediata e privare i consumatori della possibilità o del tempo sufficiente per assumere una decisione consapevole.

18. Dall'esame complessivo della documentazione agli atti emerge, tuttavia, che l'operazione a premio organizzata da ING nel novembre 2010 non risulta ingannevole.

19. Il premio era assegnato a chi tra il 5 ed il 6 novembre 2010 avesse richiesto ad ING l'invio della documentazione informativa e contrattuale, avesse fatto pervenire, entro il 31 dicembre 2010, il modulo di proposta contrattuale per il servizio di conto corrente debitamente sottoscritto e avesse disposto, successivamente, l'accredito dello stipendio o della pensione.

20. I consumatori che il giorno 6 novembre 2010 hanno chiesto la cd. "apertura" del Conto Corrente Arancio hanno avuto tempo, quindi, fino al 31 dicembre 2010, per decidere se stipulare o meno il relativo contratto.

21. Il messaggio, peraltro, è stato reiterato solo eccezionalmente per un giorno, di talché risulta marginale, se non nullo, il possibile effetto di pressione o aggancio tipico della fattispecie illecita individuata tra le clausole ingannevoli per se.

22. Pertanto, alla luce delle considerazioni svolte, la pratica commerciale in esame non risulta scorretta ai sensi dell'articolo 20, 21 e 23, lettera g) del Codice del Consumo in quanto conforme alla diligenza professionale e non suscettibile di falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio.

RITENUTO, pertanto, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame non costituisce, limitatamente ai profili oggetto di valutazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 23, lettera g), del Codice del Consumo;

DELIBERA

che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla ING Direct NV – Succursale Italiana, non costituisce, limitatamente ai profili oggetto di valutazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 23, lettera g), del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella