

PS5420 - SPARKASSE-FINANZIAMENTO EASY DREAM

Provvedimento n. 23653

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 12 giugno 2012;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

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;

VISTO il proprio provvedimento del 28 marzo 2012, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Karntner Sparkasse AG, in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. La società, che svolge l'attività di banca commerciale, ha realizzato nell'esercizio chiuso il 31 dicembre 2010 un fatturato, calcolato applicando in via analogica i criteri utilizzati in materia di comunicazione delle concentrazioni nel settore bancario di cui all'articolo 16, comma 2, della legge n. 287/90, pari a circa 402 milioni di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne la diffusione a mezzo stampa da parte del professionista di un messaggio pubblicitario volto a promuovere, tra l'altro, l'offerta del prestito *Easy Dream*.

3. Le indicazioni relative a tale finanziamento sono riportate nella parte destra del messaggio con le seguenti modalità espressive "*EASY DREAM - Il prestito senza sorprese con tasso fisso del 6,5% e nessuna spesa di istruttoria*". Queste ultime, tuttavia, sarebbero state comunque addebitate alla clientela. Il messaggio, inoltre, avrebbe omesso di specificare che la concessione del finanziamento era subordinata alla sottoscrizione di una "polizza temporanea caso morte" e di un "*warrant euribor cap*".

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

4. A seguito di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, in data 5 dicembre 2011 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS5420 in relazione alla pratica commerciale sopra descritta, per presunta violazione degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l'ingannevolezza della prospettata assenza di oneri di istruttoria per il consumatore, in quanto in realtà limitata ai finanziamenti di importo pari o superiore a 3.000 euro, condizione non esplicitata nella pubblicità.

5. Unitamente alla comunicazione di avvio è stata trasmessa al professionista una richiesta di informazioni alla quale è pervenuta risposta in data 12 gennaio 2012.

6. In data 25 gennaio 2012 è stato ampliato l'oggetto del procedimento ad altri comportamenti posti in essere dalla Parte relativamente allo stesso messaggio pubblicitario descritto al punto II, consistenti nell'aver omesso di fornire indicazioni in merito alla necessità che i consumatori sottoscrivessero una "polizza temporanea caso morte" e un "*warrant euribor cap*" ai fini della concessione del finanziamento.

7. In data 28 febbraio 2012 è pervenuta una memoria difensiva della Parte.

8. L'8 marzo 2012 è stato ampliato ulteriormente l'oggetto del procedimento ad altri comportamenti posti in essere dal professionista relativamente allo stesso messaggio descritto al punto II, consistenti nell'aver fornito ai consumatori informazioni non rispondenti al vero circa le condizioni economiche del prestito *Easy Dream* in violazione degli artt. 20 e 21 del Codice del Consumo. In particolare, dai contratti di credito personale *Easy Dream* versati in atti dalla Parte unitamente alla memoria del 28 febbraio 2012 risulterebbe che - contrariamente a quanto prospettato nella pubblicità ("*nessuna spesa di istruttoria*") - la fruibilità del finanziamento comporterebbe in ogni caso l'addebito alla clientela di spese di istruttoria.

9. La Parte ha prodotto un'altra memoria difensiva il 2 aprile 2012.

10. L'11 aprile 2012 è stata comunicata al professionista la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

11. In data 24 aprile e 28 maggio 2012 sono pervenute le memorie conclusive della Parte.

2) Le evidenze acquisite

12. Il prestito denominato "*Easy Dream*" consiste nel mutuo chirografario a tasso fisso riservato ai clienti privati che, come specificato nel foglio informativo "Mutuo Sparkasse Chirografario Privati", prevedeva l'erogazione di un importo minimo pari a 3.000 euro e massimo pari a 30.000 euro¹.

13. Per quanto riguarda le condizioni economiche riferibili all'istruttoria dei prestiti ("*Nessuna spesa di istruttoria*" recita la pubblicità), la Parte ha prodotto copia di 14 contratti dai quali risulta l'addebito ai consumatori di una voce di costo a titolo di spese di istruttoria a prescindere dall'importo dei finanziamenti².

14. Con riferimento alla sottoscrizione della polizza temporanea caso morte, la documentazione contrattuale versata in atti comprova che la copertura assicurativa non era obbligatoria ai fini dell'erogazione del finanziamento, tant'è che la stessa è stata stipulata soltanto con alcuni consumatori (7 dei 14 per i quali è stata prodotta copia dei contratti)³.

15. Quanto alla diffusione del messaggio pubblicitario risulta che lo stesso è stato veicolato nel periodo 30 ottobre 2009 - 31 gennaio 2010 sul quotidiano "*Il Messaggero Veneto*", nonché attraverso altri giornali locali con impatto principalmente circoscritto alle città di Treviso, Conegliano, Udine e Vicenza (dove erano situate le quattro filiali di Karntner Sparkasse) e comunque alla Regione Veneto⁴.

16. Dalla data di diffusione della comunicazione promozionale i contratti di finanziamento *Easy Dream* perfezionati sono stati 53, ma quelli aventi le caratteristiche e le condizioni economiche indicate nel foglio informativo "Mutuo Sparkasse Chirografario Privati" sono stati 21 in quanto dal mese di maggio 2010 il professionista - pur mantenendo la denominazione commerciale di prestito *Easy Dream* - ha erogato mutui a clienti privati a condizioni differenti.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

17. Il professionista ha evidenziato che, nonostante il foglio informativo prevedesse l'obbligatorietà della stipula di una polizza temporanea caso morte, i clienti sarebbero stati informati sull'opzione di aderire o meno alla stessa. Di conseguenza tale copertura assicurativa non sarebbe stata obbligatoria per poter accedere al prestito *Easy Dream*, come peraltro risulterebbe dai contratti di finanziamento prodotti in atti.

18. La Parte ha altresì precisato che l'indicazione contenuta nel foglio informativo del finanziamento circa l'obbligo di sottoscrivere un *warrant euribor cap* sarebbe dipesa da una mera svista redazionale. Tale documento, predisposto dal professionista per i contratti *Easy Dream* di quel periodo, era stato parzialmente adattato da un precedente foglio informativo concernente un altro prestito a tasso variabile e, per mera distrazione redazionale, non sarebbe stato cancellato. Pertanto, in nessuna occasione sarebbe stata richiesta la sottoscrizione di un *warrant euribor cap*.

19. Da ultimo, il professionista ha rappresentato che, ove l'Autorità dovesse addivenire ad una valutazione in termini di scorrettezza della condotta contestata, la graduazione della sanzione dovrebbe tener conto della "sostanziale, esaustiva e tempestiva collaborazione" prestata nel corso del procedimento.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

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

Con parere pervenuto in data 23 maggio 2012, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

il vanto del professionista relativo a condizioni promesse diverse da quelle effettive non può che considerarsi fuorviante nei confronti del potenziale aderente, così come nei confronti del livello concorrenziale del mercato di riferimento, in quanto il cliente è indotto erroneamente a credere che l'offerta prospettata sia maggiormente appetibile rispetto alle proposte di altri operatori del settore, creando il professionista, in maniera artificiosa, un vantaggio competitivo nei confronti degli altri *players* del mercato in quanto spinge il potenziale aderente a credere che sia l'unico operatore ad effettuare un determinato trattamento economico, quando nella realtà non è così;

il messaggio pubblicitario non informa in maniera veritiera e corretta i destinatari circa le caratteristiche del servizio offerto, quali l'esistenza di uno specifico vantaggio rispetto all'adesione ad una data formula nonché rispetto alle condizioni economiche cui è possibile fruire del servizio e, come tale, è idoneo ad alterare indebitamente la libertà di scelta del consumatore medio in relazione all'acquisizione del finanziamento di specie.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

21. Il profilo di scorrettezza oggetto di valutazione con riferimento alla comunicazione pubblicitaria diffusa dal professionista riguarda le condizioni economiche dei finanziamenti reclamizzati.

¹ [Documento n. 7 in atti.]

² [Documenti nn. 13 e 16 in atti.]

³ [Documenti nn. 13 e 16 in atti.]

⁴ [Documento n. 13 in atti.]

22. In particolare, le modalità grafiche ed espressive utilizzate nella comunicazione promozionale (*"nessuna spesa di istruttoria"*) lasciano intendere che i consumatori rivolgendosi al professionista possono ottenere un prestito senza sostenere alcun costo per la copertura delle spese di valutazione e gestione della domanda di finanziamento. Tale circostanza, tuttavia, non ha trovato riscontro nella documentazione acquisita in atti dal momento che la totalità dei contratti prodotti dalla Parte nel corso del procedimento contempla, tra gli oneri a carico del consumatore, le "spese di istruttoria". Tale voce di costo, peraltro, è stata addebitata alla clientela a prescindere dall'importo dei finanziamenti e non per i soli prestiti di importo inferiore a 3.000 euro come originariamente contestato. Pertanto, il prestito *Easy Dream* non è fruibile alle condizioni descritte nella comunicazione commerciale in quanto l'operazione di finanziamento prospettata come gratuita è risultata invece onerosa sotto il profilo considerato.

23. La pratica in esame risulta inoltre contraria alla diligenza professionale ragionevolmente esigibile in base ai principi di correttezza e buona fede che dovrebbero generalmente informare le comunicazioni commerciali di un operatore dello specifico settore di attività, garantendo la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite alla clientela; ciò anche in considerazione della sensibile asimmetria informativa che caratterizza, in un ambito di tale complessità, i rapporti tra professionisti e consumatori.

24. La pratica commerciale, costituita dalla diffusione del messaggio pubblicitario descritto al punto II, risulta pertanto scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, e 21 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio cui è destinata con riferimento alle condizioni economiche dei finanziamenti reclamizzati dal professionista.

25. Diversamente, con riferimento alla ipotizzata omissione informativa relativa alla necessità di sottoscrivere una "polizza temporanea caso morte" e un "*warrant euribor cap*" ai fini dell'ottenimento del finanziamento, la comunicazione promozionale non risulta ingannevole. Infatti, avuto riguardo alla sottoscrizione della polizza, la documentazione contrattuale acquisita nel corso del procedimento dimostra che la copertura assicurativa era solo facoltativa e non costituiva *condicio sine qua non* per la concessione del prestito. Per quel che concerne, invece, la sottoscrizione del "*warrant euribor cap*" appare del tutto verosimile la tesi difensiva del professionista secondo cui l'indicazione al riguardo contenuta nel foglio informativo del finanziamento sarebbe riconducibile a una mera svista redazionale. Ciò in quanto la copertura assicurativa contro il rischio di un rialzo dei tassi di interesse non avrebbe avuto alcun fondamento economico o giuridico e sarebbe stata priva di qualsiasi utilità in relazione a un finanziamento a tasso fisso quale il prestito *Easy Dream*.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

26. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

27. In ordine alla quantificazione della sanzione, deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

28. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione economica del professionista rispetto al settore di riferimento, del ridotto volume di prestiti perfezionati nel periodo di riferimento e del fatto che il messaggio è apparso su giornali a diffusione locale con impatto principalmente circoscritto alle città di Treviso, Conegliano, Udine e Vicenza.

29. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere nel periodo 30 ottobre 2009 - 31 gennaio 2010.

30. La richiesta del professionista, di tenere in considerazione, al fine della graduazione dell'ammenda, il comportamento collaborativo prestato nel corso del procedimento, non può essere accolta. Tale comportamento infatti non può essere qualificato come "*ravvedimento operoso*" in quanto non suscettibile di incidere sugli effetti dell'illecito.

31. Sulla base di tali elementi, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Karntner Sparkasse AG nella misura di 40.000 € (quarantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 21 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento del consumatore medio in relazione alle condizioni economiche dei finanziamenti reclamizzati dal professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Karntner Sparkasse AG costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 21 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Karntner Sparkasse AG una sanzione amministrativa pecuniaria di 40.000 € (quarantamila euro).

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

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

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

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

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 150.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in considerazione della natura dell'illecito e per assicurare al pubblico la più ampia conoscenza della propria attività istituzionale.

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 notificazione 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