

PS8585 - KIA-GARANZIA AUTO

Provvedimento n. 24271

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 13 marzo 2013;

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 l'articolo 23, comma 12-*quiquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, che ha aumentato il massimo edittale della sanzione a 5.000.000 euro;

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Kia Motors Company Italy S.r.l., (di seguito, anche "KMCI") in qualità di professionista, società operante nel commercio all'ingrosso ed al dettaglio di autoveicoli. Nel periodo marzo 2011 dicembre 2011, la società ha realizzato un fatturato di circa 226 milioni di euro e ha rilevato una perdita di esercizio pari a circa 4,7 milioni di euro.

2. Assoutenti, associazione di consumatori, in qualità di segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il presente procedimento concerne il comportamento posto in essere da KMCI, consistente nell'aver diffuso, nel periodo giugno 2011 giugno 2012, informazioni ingannevoli nell'ambito della campagna pubblicitaria incentrata sulla "*garanzia di 7 anni*" offerta sulle proprie autovetture.

4. In particolare, l'associazione segnalante lamenta che i messaggi pubblicitari apparsi su numerosi quotidiani ometterebbero di indicare che alcune parti e componenti delle autovetture godrebbero, in realtà, di una garanzia temporale diversa da quella (settennale) reclamizzata.

5. Nello specifico, sul quotidiano "*la Repubblica*" del 20 febbraio 2012 è stato pubblicato il seguente messaggio: "KIA VENGA. LA MONOVOLUME COMPATTA PIU' OSPITALE CHE C'E'. TUA CON 7 ANNI DI GARANZIA E 7 ANNI DI FINANZIAMENTO INCLUSI

7 ANNI DI ASSICURAZIONE FURTO E INCENDIO. "*7 ANNI GARANZIA KIA*. In fondo alla pagina si precisa "*7 anni/100.000 Km – Dettagli e condizioni sul sito www.kia.it e nei concessionari*".

6. Nel sito internet della KMCI sotto il link "*Condizioni di garanzia*" veniva chiarito che "*escluso parti e/o componenti che hanno un limite naturale legato alla loro deperibilità temporale come: Batterie (2 anni) sistemi audio, navigazione e intrattenimento audio/video (3 anni/100.000 Km) e la verniciatura (5 anni/150.000 Km). Escluso motorizzazioni Bi-Fuel (benzina/GPL) per le quali la garanzia è di 3 anni o 100.000 Km. Tutti i dettagli presso i concessionari*".

7. Ciò premesso, il profilo oggetto di contestazione riguarda le informazioni inesatte o comunque incomplete fornite da KMCI, che, relativamente alla "*garanzia di 7 anni*", avrebbe omesso di precisare che la stessa non copriva l'intera autovettura, in quanto per alcune componenti la garanzia aveva una durata inferiore.

III. LE RISULTANZE ISTRUTTORIE

1) L'iter del procedimento

1. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 18 ottobre 2012 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS8585 nei confronti del professionista Kia Motors Company S.r.l. per possibile violazione degli artt. 20, comma 2 e 22 del Codice del Consumo.

2. In tale sede veniva in particolare ipotizzata l'ingannevolezza dell'informazione diffusa in relazione agli effettivi contenuti dell'offerta commerciale proposta dal professionista in quanto, i messaggi diffusi nel periodo luglio 2011 giugno 2012 relativamente alla "*garanzia di 7 anni*" e più specificatamente l'espressione "*dettagli e condizioni sul sito www.kia.it e nei concessionari*" sarebbe risultata insufficiente a informare compiutamente il consumatore che in realtà la garanzia convenzionale di sette anni prevedeva delle limitazioni e non si estendeva a tutte le componenti dell'autovettura.

3. Nella comunicazione di avvio del procedimento, le Parti venivano invitate, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti entro 20 giorni dal suo ricevimento, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della sussistenza della pratica commerciale scorretta illustrata.

4. KMCI ha fatto pervenire una memoria difensiva in data 17 novembre 2012.

5. In data 11 dicembre 2012, veniva comunicata al professionista la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

6. KMCI non ha trasmesso alcuna memoria conclusiva.

2) Le evidenze acquisite

7. La Koelliker Importazioni S.p.A. (già Kia Motors Italia S.p.A.) nell'ambito del procedimento istruttorio PS5633 informava l'Autorità del trasferimento in favore di Kia Motors Company Italy S.r.l. di tutte le attività facenti capo alla cedente. L'operazione si sarebbe perfezionata nel mese di giugno 2011, e si sarebbe sostanziata nel conferimento del ramo di azienda relativo alle attività di commercializzazione e vendita sul territorio nazionale dei veicoli Kia comprese le attività di comunicazione commerciale e pubblicitaria.

8. Premesso quanto sopra, secondo quanto affermato dallo stesso professionista nella propria memoria il messaggio è stato diffuso nel periodo dal mese di giugno 2011, al mese di giugno 2012.

9. Dagli atti a fascicolo è emerso che la garanzia settennale non copre gli interventi di manutenzione ordinaria, le parti soggette a normale usura, il deterioramento ed i danni causati da negligenza nell'utilizzo del proprio veicolo:

- la casa automobilistica limita a due anni la garanzia sulla batteria, in quanto essa costituisce un componente soggetta ad usura;
- una garanzia quinquennale copre la verniciatura, eccezion fatta per i difetti derivanti da agenti esterni (garantiti due anni);
- una garanzia triennale è prevista per i sistemi audio, navigazione ed intrattenimento audio/video;
- il dettaglio esatto delle limitazioni, cui è sottoposta la garanzia settennale pubblicizzata, è riportata nel sito internet www.kia-auto.it e sulle brochure diffuse dai concessionari.

3) Le argomentazioni difensive della parte

10. La società KMCI ha evidenziato nelle difese che la stessa non era assolutamente a conoscenza dell'esistenza di una precedente delibera dell'Autorità (n. 23013 del 23 novembre 2011), relativa ad una campagna pubblicitaria durata per tutto il 2009 e fino almeno a giugno 2011, che atteneva a profili assimilabili a quelli oggetto del presente procedimento, in quanto non era stata informata dalla società Kia Motors Italia S.p.A. dell'esistenza della citata delibera dell'Autorità. KMCI, pertanto non ha potuto in alcun modo valutare possibili modifiche ai messaggi di cui alla campagna pubblicitaria denominata "*garanzia di 7 anni*" oggetto del procedimento che tenessero conto delle indicazioni di cui alla citata delibera.

11. Ad ogni buon conto la società KMCI al fine di dimostrare la propria buona fede, venuta a conoscenza di quanto sopra, nel mese di giugno del 2012 ha immediatamente provveduto a modificare le proprie comunicazioni pubblicitarie per adeguarsi alle indicazioni dell'Autorità. I messaggi pubblicitari che erano in diffusione relativi alla campagna di cui trattasi sono stati pertanto modificati ed integrati con le informazioni relative alle limitazioni della garanzia settennale offerta riguardanti i sistemi radio/CD, la batteria e la verniciatura.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

12. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso la stampa, in data 29 gennaio 2013, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

13. Con parere pervenuto in data 25 febbraio 2013, 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:

- la pratica commerciale tenuto conto che è stata diffusa su quotidiani a tiratura nazionale è idonea a raggiungere gruppi ampi di consumatori, attesa la natura dell'offerta pubblicizzata che si sostanzia in un servizio di natura accessoria rispetto all'acquisto di un veicolo della gamma Kia, e che consiste in un pacchetto di servizi denominato "*garanzia di 7 anni*" promosso dal professionista per offrire agli utenti-clienti più garanzia e più vantaggi, ed ha come effetto primario quello di suscitare interesse in tutti i consumatori a vario titolo, interessati ad acquistare il pacchetto di servizi offerti, in abbinamento all'acquisto di un veicolo, inducendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso, a svantaggio, probabilmente, di altre offerte similari eventualmente presenti sul mercato;
- i contenuti dell'informazione pubblicitaria, così come sopra riportati, non sono completi ed esaurienti, atteso che, con riferimento al profilo della completezza e della veridicità delle informazioni da fornire in ordine alle caratteristiche principali della pratica commerciale in esame, ai fini della valutazione dell'effettiva convenienza del prodotto pubblicizzato e della determinazione all'acquisto dello stesso, rispetto ad altre offerte del mercato, il consumatore deve essere posto nella condizione di averne chiara e immediata contezza, con la conseguenza che la completezza della comunicazione pubblicitaria deve coniugarsi alla chiarezza e all'immediata percettibilità delle caratteristiche del prodotto pubblicizzato.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

14. In via preliminare, in merito a quanto affermato dal professionista con riguardo alla mancata conoscenza dell'esistenza del provvedimento sanzionatorio, relativo alla delibera n. 23013 del 23 novembre 2011, a carico della società Kia Motors Italia S.p.A., a cui la società KMCI è succeduta nella titolarità del ramo d'azienda, che si occupa, tra le altre cose, di comunicazioni pubblicitarie per gli autoveicoli Kia, si rileva che tale questione appare non rilevante nel merito, in quanto il procedimento ha ad oggetto una condotta, da un lato, temporalmente distinta da quella oggetto della delibera n. 23013 e, dall'altro, interamente ascrivibile a KMCI.

15. Premesso quanto sopra, oggetto del presente procedimento sono i messaggi diffusi a mezzo stampa nel periodo dal mese di luglio 2011 al mese di giugno 2012 da KMCI che, con riguardo alla *"garanzia 7 anni"*, omettono di indicare i reali limiti di estensione ed applicabilità della garanzia offerta che ha una durata inferiore per gli interventi di manutenzione ordinaria, le parti soggette a normale usura, il deterioramento ed i danni causati da negligenza oltre che, per alcune componenti dell'autovettura quali la batteria, i sistemi audio, la navigazione, l'intrattenimento audio/video e la verniciatura.

16. In particolare, il messaggio pubblicato sul quotidiano *"la Repubblica"* del 20 febbraio 2012 riportava: *"KIA VENGA. LA MONOVOLUME COMPATTA PIU' OSPITALE CHE C'E'. TUA CON 7 ANNI DI GARANZIA E 7 ANNI DI FINANZIAMENTO INCLUSI 7 ANNI DI ASSICURAZIONE FURTO E INCENDIO" "7 ANNI GARANZIA KIA"* ed in fondo alla pagina precisava: *"7 anni/100.000 Km – Dettagli e condizioni sul sito www.kia.it e nei concessionari"*. Così come strutturato il messaggio tendeva ad enfatizzare le caratteristiche generali dell'offerta promozionale senza lasciar intendere che, per tale offerta, erano invece previsti dei limiti di estensione ed applicabilità della garanzia pubblicizzata. Né sul punto rileva la possibilità, indicata in fondo alla pagina di poter reperire tutte le informazioni in un momento successivo alla visione del messaggio pubblicitario, ovvero attraverso il sito internet www.kia-auto.it o recandosi in un punto vendita. Infatti, la circostanza che l'acquirente possa acquisire ulteriori informazioni in un momento successivo non è idonea a sanare le omissioni informative contenute nel messaggio che è in gran parte incentrato sulla rilevanza e sulla unicità della garanzia di sette anni offerta da KMCI sulle sue autovetture.

17. Il legislatore, ha inteso, infatti, salvaguardare la libertà di autodeterminazione dell'acquirente da ogni interferenza ingiusta fin dal primo contatto pubblicitario, imponendo, dunque, al professionista un preciso onere di chiarezza nella redazione della propria comunicazione d'impresa. Si sottolinea, in merito, che la consultazione di fonti alternative da parte di un potenziale acquirente è solamente eventuale e si concretizzerebbe comunque in una fase successiva rispetto a quella in cui il soggetto viene *"agganciato"* dal *claim*¹.

18. Va inoltre rilevato che, ai fini del giudizio di ingannevolezza, assume rilievo anche l'omissione di tutte le specificazioni necessarie a rendere oggettivamente intelligibile nella sua reale portata l'offerta pubblicizzata in merito alle reali caratteristiche ed ai limiti di applicazione dei servizi di assistenza accessori offerti. Sul punto si rileva che non può assumere carattere esimente l'eventuale scarsa incidenza dei servizi accessori offerti sulla scelta di un consumatore verso l'acquisto di un bene come una autovettura caratterizzato da una spesa per gli acquirenti di una certa rilevanza economica. D'altro canto il professionista è sicuramente consapevole dell'importanza di offrire agli acquirenti eventuali servizi accessori e garanzie ulteriori rispetto a quelle di legge al fine di indurre i consumatori a scegliere un certo modello di autovettura piuttosto che un altro. Tanto ciò è vero che gran parte delle campagne pubblicitarie diffuse da Kia negli ultimi cinque anni sono state incentrate sulla unicità della sua garanzia di 7 anni.

19. Orbene, se è pur vero che le limitazioni della garanzia previste sono relative a parti specifiche dell'autovettura, è altresì vero che l'enfatizzazione dell'indicazione dei sette anni di garanzia come caratteristica principale dell'offerta, senza alcuna avvertenza circa l'esistenza di limitazioni alla stessa, induce il consumatore a ritenere che tale garanzia copra l'intera autovettura comprendendo anche parti del veicolo che normalmente non rientrerebbero in una garanzia così prolungata nel tempo e possono non essere di serie. Pertanto, anche in considerazione del fatto che la concorrenza nel settore della vendita di automobili si realizza, oltre che sulla variabile prezzo, anche sull'assistenza post-vendita ed in particolare sulle prestazioni accessorie offerte, tra cui l'estensione della garanzia, qualunque omissione informativa o inesattezza nella percezione della convenienza economica dell'offerta assume, in siffatto contesto, una rilevanza non trascurabile.

20. La condotta descritta risulta pertanto ingannevole ai sensi dell'articolo 22 del Codice del Consumo in quanto nei messaggi contestati vengono omesse informazioni rilevanti per valutare la reale convenienza dei servizi offerti nel pacchetto *"garanzia di 7 anni"*, che costituisce il claim centrale della campagna pubblicitaria in esame.

21. Il comportamento oggetto della presente procedimento, si presta, infine, a una valutazione di scorrettezza anche ai sensi dell'articolo 20, comma 2 del Decreto Legislativo n. 206/05, per il quale una pratica commerciale è scorretta *"se è contraria alla diligenza professionale ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta"*. In merito alla contrarietà alla diligenza professionale, non si riscontra nel caso di specie, da parte di KMCI, il normale grado di competenza ed attenzione che ragionevolmente ci si può attendere dal professionista. Questi, infatti, è un importante operatore presente da lungo tempo nel settore delle vendite di autovetture, molto conosciuto dai consumatori e dal

¹ [Consiglio di Stato Sez. VI, 31 maggio 2005, n. 2852/05; Tar. Sez. I sent., 21 luglio 2008, n. 7093/08.]

quale è legittimo attendersi una particolare attenzione alla qualità e completezza della propria attività comunicazionale.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

22. Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quiquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

23. 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.

24. Ai fini di garantire l'effettiva efficacia deterrente della sanzione pecuniaria, si deve prendere in considerazione la dimensione economica del professionista. Sotto tale profilo, pertanto, nel caso di specie, si considera che Kia Motors Company Italy è un importante operatore nel settore del commercio di autovetture, con un fatturato, nel periodo marzo 2011 dicembre 2011, di circa 226 milioni di euro.

25. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della capacità di penetrazione dei messaggi che, in ragione delle modalità di diffusione, attraverso quotidiani a tiratura nazionale, sono suscettibili di aver raggiunto un numero elevato di destinatari.

26. Per quanto riguarda infine la durata della violazione, si considera che, come emerge dalla documentazione in atti, i messaggi sono stati diffusi dal mese di luglio 2011 e fino almeno al mese di giugno 2012.

27. Considerati tali elementi, si ritiene di quantificare nei confronti Kia Motors Company Italy S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 50.000 € (cinquantamila euro). Inoltre, in considerazione della situazione economica del professionista, che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Kia Motors Company Italy 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 descritta, consistente nell'aver omesso di precisare, nei messaggi diffusi attraverso vari quotidiani nel periodo dal mese di luglio 2011 al mese di giugno 2012, che la garanzia convenzionale di sette anni non includeva l'intera autovettura, in quanto per alcune componenti la stessa aveva una durata inferiore, risulta scorretta ai sensi delle disposizioni di cui agli articoli 20 e 22 del Codice del Consumo;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Kia Motors Company Italy S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Kia Motors Company Italy S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 40.000 euro (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.

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

Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quinqüiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

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