

PS12314 - DEGIRO/PUBBLICITÀ SENZA COMMISSIONI

Avviso di avvio di procedimento istruttorio

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di avvio dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 19, comma 2, del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie (di seguito Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, in relazione al procedimento PS12314.

AVVISO

La pubblicazione del presente avviso, seguito dalla comunicazione di avvio del procedimento, sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 19, comma 2, del Regolamento, atteso l'esito infruttuoso del tentativo di trasmissione della comunicazione di avvio, operato in data 13 aprile 2022, prot. n. 34152, attraverso l'autorità centrale tedesca competente per territorio.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione B della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS12314.

PS12314 - DEGIRO/PUBBLICITÀ SENZA COMMISSIONI

Comunicazione di avvio di procedimento istruttorio

Oggetto: **Comunicazione di avvio del procedimento** ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo) nonché ai sensi dell'articolo 6 del "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015 e contestuale **richiesta di informazioni** ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento.

I. La Parte

1. flatexDEGIRO Bank AG (nel seguito anche Degiro, il Professionista o la Società), in qualità di Professionista, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del Consumo, società **di intermediazione finanziaria**, fornisce servizi di investimento/trading on line.

II. Le pratiche commerciali

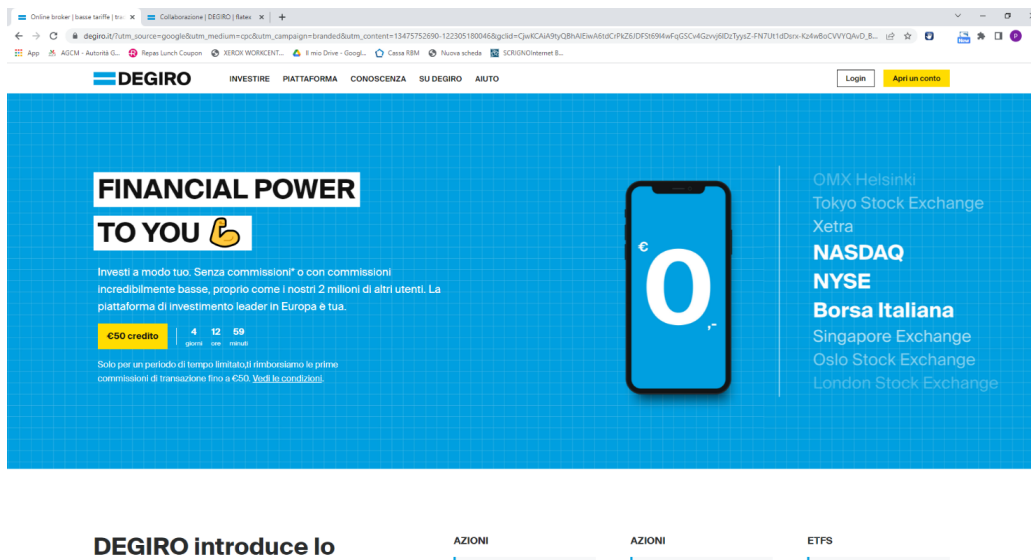
2. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, **Degiro** avrebbe posto in essere le seguenti condotte in relazione all'offerta di strumenti finanziari e servizi di investimento:

a) il Professionista avrebbe fornito ai consumatori informazioni ingannevoli o non immediatamente disponibili tali da non consentire di comprendere le effettive caratteristiche economiche e tecniche dei prodotti/servizi offerti;

b) il Professionista, indurrebbe il cliente ad effettuare, in maniera inconsapevole, una scelta per la conversione in dollari delle somme depositate sul conto per gli investimenti, AutoFX, più onerosa per lo stesso rispetto a quella alternativa "manuale", tramite la presenza di una preselezione per l'opzione automatica.

3. Più in dettaglio, Degiro, con i messaggi presenti sul sito web www.degiro.it e con campagne televisive, promuoverebbe i propri servizi di investimento con modalità che potrebbero essere ingannevoli, in quanto enfatizzano l'assenza di commissioni invece presenti ai fini dell'operatività sulla piattaforma, e non indica i rischi connessi all'investimento quali il rischio di cambio valutario; inoltre esisterebbe una pre-attivazione relativa alla modalità di conversione della valuta che potrebbe condizionare indebitamente il cliente ad effettuare una scelta non espressa e inconsapevole verso una modalità più onerosa.

4. Infatti il professionista ha promosso i propri servizi di investimento come senza spese tramite banner raffiguranti uno smartphone con al centro dello schermo la scritta "€0", con lo 0 in carattere molto grande, e riportanti diciture quale "Degiro introduce lo zero", Sul sito aziendale vi sono affermazioni quali "investi a modo tuo. Senza commissioni o con commissioni incredibilmente basse, proprio come i nostri 2 milioni di altri utenti", solo parzialmente precisata, a destra nella pagina, da una dicitura richiamata dal numero di nota: "1 Potrebbero essere applicati costi di valuta, connessione, prodotto, spread e costi esterni (0,50€). Consulto la nostra pagina sulle commissioni". Cliccando su "commissioni" si accede a una pagina che si apre enfaticamente con "DEGIRO introduce lo zero", seguito da "Investi senza commissioni in azioni americane, azioni italiane e tutti gli ETF."



5. La società, laddove si proceda alla apertura di un conto di investimento in euro, prevede due tipologie di opzioni per la conversione in altra valuta al fine di effettuare trading non in euro:
- una opzione pre-impostata denominata AutoFX per cui, in assenza di una modifica dell'opzione attraverso una scelta esplicita da parte del cliente, il cambio avviene contestualmente ad ogni operazione di acquisto/vendita di strumenti finanziari con una commissione dell'0,25% del controvalore dell'operazione;
 - un'opzione, che dovrà essere selezionata espressamente dal cliente quale alternativa alla AutoFX utilizzando una procedura non agevole, per la quale il cambio avviene quando stabilito dal cliente con un costo di 10 euro + 0,25% del controvalore convertito. La cifra convertita viene depositata su un conto in valuta, dal quale si può effettuare il trading; non è dunque necessario convertire la valuta in occasione di ogni operazione, per cui l'applicazione delle commissioni può avvenire in un numero di volte di gran lunga inferiore rispetto all'altra opzione, con un risparmio sulle spese di gestione.
6. Le informazioni sui costi di conversione della valuta sono reperibili solo scaricando il Tariffario di Degiro o accedendo alle pagine di helpdesk da un link situato in posizione poco visibile al fondo dell'home page. Le informazioni sull'assenza di costi e commissioni risulterebbero, quindi, formulate in modo ingannevole.
7. Inoltre, il Professionista indurrebbe ad accettare, tramite il sistema di preselezione dell'opzione di cambio "AutoFX", una impostazione per la conversione della valuta più onerosa di quella alternativa manuale, che può essere scelta solamente attraverso una procedura complessa.

III. Possibili profili di illiceità delle pratiche commerciali

8. I comportamenti descritti al punto II della presente comunicazione potrebbero integrare due distinte pratiche commerciali scorrette in violazione del Codice del Consumo rispetto ai profili di seguito illustrati:
- Pratica sub a):** violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto il Professionista nel proprio sito web e con campagne televisive non informerebbe adeguatamente e immediatamente l'utente circa le effettive caratteristiche economiche dei prodotti/servizi offerti, lasciando intendere di poter effettuare investimenti azionari in assenza di costi, invece presenti nella forma di commissioni di cambio valuta, in tal modo inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso (effettuare attività di investimento attraverso la società di trading on line **Degiro**).
- Pratica sub b):** violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto il Professionista eserciterebbe un indebito condizionamento nei confronti del cliente, il quale al fine di effettuare l'investimento in valuta estera verrebbe indotto ad accettare, tramite la preselezione effettuata da Degiro dell'opzione di cambio "Auto FX", una impostazione per la conversione della valuta più costosa di quella alternativa manuale, che può essere scelta solamente attraverso una procedura complessa.

IV. Modalità e termini istruttori

9. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:
- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'articolo 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto III;
 - b) che il responsabile del procedimento è la dottoressa Paola Scotti;
 - c) che il procedimento si concluderà **entro 210 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'articolo 7 del Regolamento;

- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'articolo 27 comma 6, del Codice del Consumo, secondo le modalità previste all'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento;
- f) che il responsabile del procedimento richiederà il parere alla Consob ai sensi dell'articolo 27, comma 1 -bis, del Codice del Consumo;
- g) che l'ufficio presso cui le Parti possono accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione B della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06/85821.544). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalle Parti o da persona delegata per iscritto;
- h) che le Parti possono presentare memorie scritte e documenti **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente.

V. Richiesta di informazioni

10. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione delle pratiche commerciali sopra illustrate, si chiede a Degiro di voler fornire, **entro 30 giorni** dal ricevimento della presente, le informazioni di seguito elencate, corredate dalla relativa documentazione:

- 1) indicazione della data a decorrere dalla quale il Professionista ha promosso i servizi di investimento in prodotti finanziari utilizzando le modalità promozionali in questione;
- 2) indicazione del numero degli investitori che dispongono di un account nella piattaforma "**Degiro**", con specificazione del numero degli investitori italiani;
- 3) descrizione dei diversi mezzi di comunicazione che sono utilizzati al fine di pubblicizzare la piattaforma e i relativi servizi, con indicazione specifica della tipologia e dell'arco temporale di utilizzo del relativo mezzo;
- 4) descrizione del processo di attivazione del servizio di investimento con indicazione delle informazioni fornite all'utente che intende avviare il relativo servizio;
- 5) indicazione delle commissioni di negoziazione previste con riferimento ai servizi di investimento e di ogni altro tipo di costo legato a tale servizio;
- 6) ammontare (controvalore) degli investimenti, distinti per categoria (azioni ecc.), effettuati dalla clientela nel 2020 e 2021, e delle spese connesse addebitate agli investitori, distinte per tipologia;
- 7) indicazione della valuta in cui devono avvenire le operazioni di negoziazione degli strumenti finanziari offerti dal professionista;
- 8) caratteristiche di ognuna delle due opzioni previste per la conversione della valuta e modalità di scelta di ciascuna, indicandone l'evoluzione nel tempo;
- 9) ammontare (controvalore) degli investimenti, distinti per categoria (azioni ecc.), in valuta estera effettuati dalla clientela nel 2020 e 2021;
- 10) entità delle commissioni di conversione della valuta pagate complessivamente dalla clientela nel 2020 e nel 2021 sulla base di ciascuna delle due opzioni;
- 11) numero di reclami pervenuti negli ultimi 2 anni da parte degli investitori registrati sulla piattaforma aventi ad oggetto i costi della negoziazione e in particolare le commissioni per cambio valuta;
- 12) numero di richieste di apertura e di chiusura dell'account di **Degiro** pervenute negli ultimi 2 anni;
- 13) ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

11. Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi, anche su adeguato supporto informatico, all'indirizzo dell'Autorità o, in formato elettronico, alla casella PEC protocollo.agcm@pec.agcm.it.

12. Ai sensi dell'articolo 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

13. Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'articolo 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

14. Ai fini della quantificazione della eventuale sanzione pecuniaria di cui all'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede a flatexDEGIRO Bank AG di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

15. Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la **Direzione B della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore** ed il riferimento PS12314. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dottoressa Paola Scotti (06-85821544).

Si allega informativa ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO