

PS11798 - FINDOMESTIC-MISURE D.L. CURA ITALIA E D.L. LIQUIDITÀ

Provvedimento n. 28511

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 22 dicembre 2020;

SENTITO il Relatore, Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTO il "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, n. 25411;

VISTA la propria delibera assunta nell'adunanza del 20 ottobre 2020, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'esigenza di valutare le risultanze in atti;

VISTI gli atti del procedimento;

I. PARTE

1. Findomestic Banca S.p.A. (di seguito anche Findomestic, Professionista o Parte), attiva nel settore dei servizi finanziari ai privati, prestiti, *leasing*/finanziamenti alle piccole e medie imprese (di seguito PMI), la quale ha realizzato nel 2019 ricavi pari a circa 1.275 milioni di euro, calcolati secondo quanto previsto per la determinazione del fatturato degli enti creditizi e degli altri istituti finanziari dall'articolo 5, par. 3, del Regolamento n. 139/2004/CE sulle concentrazioni.

II. CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Findomestic, consistente nel non aver fornito indicazioni in merito alla tempistica, stimata o almeno massima, di risposta alle richieste di sospensione delle rate di mutui e finanziamenti, prevista dall'articolo 56, comma 2, lettera c) del D.L. 17 marzo 2020, n. 18 (c.d. Decreto Cura Italia), convertito con modificazioni nella legge 24 aprile 2020, n. 27.

III. RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

a) L'iter del procedimento

3. Con comunicazione dell'11 giugno 2020, è stato avviato il procedimento PS11798 nei confronti della società Findomestic¹ per verificare l'esistenza di una presunta pratica commerciale scorretta in violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

In data 10 luglio 2020² e 7 ottobre 2020³ Findomestic ha trasmesso le proprie memorie difensive.

In data 26 ottobre 2020 è stato comunicato alla parte il termine di conclusione della fase istruttoria del procedimento⁴.

In data 14 novembre 2020 è pervenuta la memoria conclusiva prodotta dal Professionista⁵.

In data 16 novembre 2020 sono stati richiesti i pareri dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom)⁶ e della Banca d'Italia⁷. Nelle date del 10 dicembre 2020 e del 16 dicembre 2020 sono pervenuti i pareri, rispettivamente, della Banca d'Italia e dell'Agcom.

b) Le evidenze acquisite

4. Nel sito *internet* di Findomestic (pagine *web* acquisite al fascicolo in data 28 maggio 2020, nella sezione "sospensione delle mensilità per piccole e medie imprese"/costi⁸), la possibilità per le microimprese di avvalersi della sospensione delle rate dei finanziamenti ai sensi dell'articolo 56, comma 2, lettera c) del citato D.L. n. 18/2020 è indicata con le seguenti modalità:

¹ [Doc. n. 5.]

² [Doc. n. 11.]

³ [Doc. n. 15.]

⁴ [Doc. n. 18.]

⁵ [Doc. n. 19.]

⁶ [Doc. n. 20.]

⁷ [Doc. n. 21.]

⁸ [Doc. n. 4.]

a) "La sospensione delle rate di Finanziamento/Leasing alle aziende PMI (Piccola Media Impresa) è a titolo gratuito e comprende sia la quota capitale che la quota interessi.... Alla fine della sospensione, il rimborso del Finanziamento/Leasing riprenderà con il conseguente allungamento del piano di ammortamento";

b) dalla medesima sezione è scaricabile il modulo per la relativa richiesta, che può essere inviato via email agli indirizzi indicati. Con riferimento agli interessi, tale modulo riporta la seguente precisazione: "sospensione a titolo gratuito delle/dei rate/canoni non ancora maturate/i in scadenza prima del 30/09/2020", mentre non riporta alcun dato circa la tempistica di lavorazione e riscontro delle richieste di sospensione.

5. In data 10 luglio 2020 Findomestic ha comunicato quanto segue:

a) Findomestic ha deciso di non applicare interessi nel periodo di sospensione dei finanziamenti in questione;

b) il tempo medio di evasione delle domande è stato generalmente di due/tre giorni, ma nel periodo immediatamente successivo all'entrata in vigore della citata norma possono essersi registrati ritardi o disservizi derivanti dalla novità ed eccezionalità di tali adempimenti;

c) alla data del 30 giugno 2020 le richieste di sospensione di finanziamenti e *leasing* sono state nella maggioranza dei casi accolte, mentre solo una quota contenuta è rappresentata da quelle respinte per mancanza dei requisiti di legge;

d) i reclami ricevuti dalla società hanno riguardato essenzialmente alcuni ritardi accumulati da Findomestic soprattutto nella fase iniziale di entrata in vigore del D.L. in questione. A titolo esemplificativo, il Professionista ha citato una richiesta fatta a fine marzo ed accolta il 14 maggio 2020; un'altra richiesta del 31 marzo, accettata il 15 maggio 2020; un'altra sospensione ancora chiesta il 21 aprile ed approvata il 15 maggio 2020; ed altre analoghe situazioni con tempistiche di risposta superiori ai 30 giorni.

6. Con la comunicazione del 7 ottobre 2020, il Professionista ha reso noto di aver inserito nel proprio sito *web*, a partire da fine settembre 2020, apposite precisazioni circa la "tempistica massima" di evasione delle richieste e la procedura da seguire, nella sezione "come chiedere la sospensione", chiarendo che "Findomestic prenderà in carico la richiesta e, dopo aver effettuato le verifiche necessarie, provvederà a comunicare l'esito tramite indirizzo di posta elettronica entro massimo 10 giorni dal ricevimento della documentazione completa".

c) Le argomentazioni della Parte

7. Il Professionista ha affermato di aver registrato alcuni ritardi nella gestione di alcune richieste di sospensione dei finanziamenti in oggetto nel primo periodo di applicazione della legislazione speciale, soprattutto per la novità di tale disciplina e per le difficoltà di gestione del proprio personale addetto alle funzioni in questione che operava con modalità delocalizzate (c.d. *smart working*).

In ogni caso, la regolamentazione vigente, secondo Findomestic, non prevede alcuno specifico onere informativo circa modalità e tempi massimi di lavorazione e di accoglimento delle richieste di sospensione dei finanziamenti in questione, non essendo presente un particolare obbligo in tal senso circa le indicazioni da fornire alla clientela.

IV. PARERI DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI E DELLA BANCA D'ITALIA

8. In data 16 novembre 2020 sono stati richiesti i pareri dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom)⁹ alla luce della diffusione della pratica mediante il sito *internet* www.findomestic.it, nonché della Banca d'Italia¹⁰ in relazione al settore interessato (credito al consumo).

9. In data 16 dicembre 2020 è pervenuto il parere¹¹ dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con il quale è stato evidenziato, in sintesi, che: a) *internet* è una rete di comunicazioni globale sempre più diffusa ed utilizzata e, pertanto, in grado di offrire ai consumatori informazioni atte ad influenzarne i comportamenti; b) il mezzo di comunicazione utilizzato per la pratica in oggetto (sito *web* Findomestic) appare idoneo ad influenzare le decisioni dei destinatari potendo spingerli ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso.

10. In data 10 dicembre 2020 è pervenuto il parere della Banca d'Italia¹² con il quale è stato rilevato che - per quanto concerne le proprie competenze settoriali - "la condotta contestata dall'Autorità non configura violazioni delle vigenti "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari/Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

11. Oggetto del presente procedimento è la condotta di Findomestic relativa all'informazione fornita nel proprio sito *web* sulla tempistica prevista in caso di richiesta della sospensione dei finanziamenti in essere con Findomestic.

12. Le "micro-imprese" (ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera d-bis, del Codice del Consumo), ovvero le imprese con meno di 10 dipendenti e meno di 2 milioni di euro di fatturato annuo, sono assimilate ai consumatori in relazione

⁹ [Doc. n. 20.]

¹⁰ [Doc. n. 21.]

¹¹ [Doc. n. 26.]

¹² [Doc. n. 25.]

agli strumenti di tutela contro le pratiche commerciali scorrette, ai sensi dell'articolo 19, comma 1, del Codice del Consumo.

13. Dalle segnalazioni ricevute e dalle stesse evidenze prodotte dal Professionista emergono effettivamente, in merito all'applicazione dell'articolo 56, comma 2, lettera c), del D.L. Cura Italia, così come convertito con modificazioni dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, carenze informative sulle concrete tempistiche di gestione delle richieste di sospensione dei finanziamenti in questione alle microimprese interessate. In particolare, il Professionista non risulta aver inizialmente fornito un'adeguata informativa sui tempi di erogazione del servizio, come confermano alcuni reclami riguardanti proprio tale incerta tempistica.

14. Il comportamento descritto al punto II del presente provvedimento risulta, dunque, integrare una violazione dell'articolo 22 del Codice del Consumo sotto forma di omissioni rilevanti nel sito *web* del Professionista, per l'assenza di informazioni chiare e complete sulle tempistiche di accoglimento delle richieste di sospensione del pagamento delle rate dei finanziamenti, potendosi così generare situazioni di incertezza e possibili ambiguità procedurali. La condotta in questione - considerata nella sua globalità - avrebbe potuto, dunque, indurre le microimprese interessate ad adottare scelte commerciali che altrimenti non avrebbero preso, non consentendo loro di valutare consapevolmente soluzioni alternative alla sospensione delle rate.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

15. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, con il provvedimento che vieta le pratiche poste in essere in violazione degli artt. 20 e ss. del Codice del Consumo, 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.

16. 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.

17. Per quanto riguarda la gravità della fattispecie, si tiene conto della dimensione economica dell'operatore che presenta ricavi pari a circa 1.275 milioni di euro. Occorre considerare, inoltre, la natura della pratica, consistente nell'omissione informativa circa la tempistica per ottenere in concreto la sospensione dei finanziamenti in questione, e della debolezza dei destinatari della stessa pratica, vale a dire microimprese in situazione di difficoltà e di pressione connesse con l'emergenza sanitaria e con la terribile crisi economica da Covid-19.

18. Per quanto concerne, poi, la durata della predetta violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la condotta sia stata attuata dal mese di marzo 2020 (data di entrata in vigore della disciplina speciale) al mese di settembre 2020, data della modifica del sito *internet* da parte di Findomestic con l'inserimento della precisazione circa modalità e tempistica massima di lavorazione/accoglimento delle istanze di sospensione dei finanziamenti.

19. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria nei confronti del professionista Findomestic in misura pari a euro 300.000 € (trecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità ai pareri della Banca d'Italia e dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte, che la condotta descritta al par. II integra una violazione dell'articolo 22 del Codice del Consumo in considerazione delle rilevanti omissioni, sul sito *web* del professionista Findomestic S.p.A. ("www.findomestic.it"), in merito alla specifica tempistica di lavorazione delle richieste di sospensione dei finanziamenti in questione a favore delle microimprese interessate.

DELIBERA

a) che la condotta descritta al par. II, posta in essere dalla società Findomestic S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una violazione dell'articolo 22 del Codice del Consumo, e ne vieta, pertanto, la reiterazione;

b) di irrogare alle società Findomestic S.p.A. per la suddetta violazione una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 300.000 € (trecentomila euro);

La sanzione amministrativa irrogata 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. Il pagamento deve essere effettuato 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.

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 sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, 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
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli