

PS11856 - FACILE.IT-PRESTITI PERSONALI

Provvedimento n. 29838

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 ottobre 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTE 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 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;

VISTA la propria delibera del 15 giugno 2021, 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 della necessità di esaminare le risultanze agli atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento;

VISTA la propria delibera del 27 luglio 2021, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3 del Regolamento, è stata disposta un'ulteriore proroga del termine di conclusione del procedimento in considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Facile.it S.p.A. in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lett. *b*), del Codice del Consumo (di seguito, anche "Facile.it" e, congiuntamente a Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. e Facile.it Mediazione Creditizia S.p.A., "Facile"). Facile.it, tramite il sito comparatore www.facile.it, svolge attività di comparazione e preventivazione relativa ai servizi di energia elettrica e gas, *broadband*, tariffe telefoniche, conti correnti e deposito, *pay tv*. La società, durante l'esercizio finanziario terminato il 31 dicembre 2020, ha realizzato un fatturato pari a € 36.310.062.

2. Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. (di seguito, anche "Facile.it Broker di Assicurazioni" e, congiuntamente a Facile.it S.p.A. e Facile.it Mediazione Creditizia S.p.A., "Facile"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*) del Codice del Consumo, è la società *holding* del gruppo, che controlla integralmente sia Facile.it S.p.A. sia Facile.it Mediazione Creditizia S.p.A. La società, iscritta al Registro Unico Intermediari tenuto presso l'IVASS, svolge attività di intermediazione assicurativa gestendo la sezione assicurativa del sito www.facile.it. La società, durante l'esercizio finanziario terminato il 31 dicembre 2020, ha realizzato un fatturato pari a € 77.562.000.

3. Facile.it Mediazione Creditizia S.p.A. (di seguito, anche "Facile.it Mediazione Creditizia" e, congiuntamente a Facile.it S.p.A. e Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A., "Facile"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera *b*), del Codice del Consumo, è una società iscritta all'albo dei Mediatori Creditizi tenuto presso l'Organismo Agenti e Mediatori, e gestisce il servizio di mediazione creditizia per i mutui e per il credito al consumo. La società durante l'esercizio finanziario terminato il 31 dicembre 2020, ha realizzato un fatturato pari a € 13.477.000.

4. Konsumer Italia, l'Associazione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione-ANAPA, in qualità di associazioni segnalanti, il Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione-SNA, l'Associazione CODICI-Centro per i diritti del cittadino, l'Associazione "Consumerismo" No Profit APS, Prima Assicurazioni S.p.A. in qualità di intervenienti.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

5. In data 9 febbraio 2021 è stato avviato un procedimento nei confronti di Facile.it., Facile.it Broker di Assicurazioni e Facile.it Mediazione Creditizia avente ad oggetto le condotte relative alle attività connesse ai servizi dei prestiti personali e delle assicurazioni, di seguito descritte:

- Condotte relative ai prestiti personali: **a)** il sito internet [facile.it](http://www.facile.it) riporterebbe informazioni non veritiere od ometterebbe informazioni rilevanti sulle condizioni economiche dei finanziamenti pubblicizzati. In particolare, qualora l'offerta proposta sia di tipo *standard*, Facile non preciserebbe che quanto proposto è un'offerta base che può subire variazioni al momento della stipula del contratto di finanziamento e non indicherebbe le possibili ragioni di tale variazione; **b)** sebbene nel corso del processo di comparazione venga prospettata al consumatore la natura facoltativa dei prodotti assicurativi collegati ai prestiti, nella successiva fase della verifica di fattibilità dell'offerta selezionata, la polizza verrebbe insistentemente proposta in abbinamento al prestito;
- Condotte relative ai prestiti personali e alle polizze assicurative RC Auto: **c)** Facile contatterebbe attraverso il *call center* consumatori che non avrebbero richiesto assistenza, al fine di indurli alla scelta di acquisto;

- Condotte relative alle polizze assicurative RC Auto: **d)** con riguardo alle polizze RC Auto di Prima Assicurazioni S.p.A. non verrebbero indicate le caratteristiche di tale soggetto e, in particolare, non verrebbe chiarito ai consumatori che si tratta di un'agenzia di intermediazione di prodotti assicurativi e non di una compagnia, e che essa colloca alcune polizze basate sul sistema del risarcimento in forma indiretta.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

9. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 2 febbraio 2021 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11856 nei confronti delle società Facile.it. S.p.A., Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. e Facile.it Mediazione Creditizia S.p.A., per presunta violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

10. In data 9 febbraio 2021 si sono svolti accertamenti ispettivi presso le sedi di Facile.it S.p.A., Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. e di Prima Assicurazioni S.p.A.

11. In data 9 febbraio 2021 l'associazione Codici-Centro per i Diritti del Cittadino ha presentato istanza di partecipazione al procedimento¹, che è stata accolta in data 15 febbraio 2021².

12. In data 23 febbraio 2021 il Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione ha presentato istanza di partecipazione al procedimento³, che è stata accolta in data 25 febbraio 2021⁴.

13. In data 3 marzo 2021 l'associazione Consumerismo ha presentato istanza di partecipazione al procedimento⁵, che è stata accolta in data 4 marzo 2021⁶.

14. In data 12 marzo 2021 la società Prima Assicurazioni S.p.A. ha presentato istanza di partecipazione al procedimento⁷, che è stata accolta in data 17 marzo 2021⁸.

15. In data 15 febbraio 2021 è pervenuta da parte di Facile un'istanza di accesso agli atti. L'accesso si è svolto in via telematica nelle date del 19 febbraio e dell'8 marzo 2021⁹. Nuove istanze di accesso agli atti sono state ripresentate nelle date del 6 e del 29 aprile 2021¹⁰. L'accesso si è svolto il 12 aprile 2021 e il 3 maggio 2021¹¹.

16. In data 12 marzo 2021¹² Facile ha fornito risposta alla richiesta di informazioni formulata con l'avvio del procedimento ed ha presentato le proprie argomentazioni difensive.

17. In data 29 marzo 2021, ai sensi dell'articolo 27 comma 7 del Codice del Consumo, Facile ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle condotte oggetto di contestazione¹³ ed ha formulato istanza di audizione, che si è tenuta il 15 aprile 2021¹⁴. Gli impegni sono stati successivamente integrati in data 25 maggio 2021¹⁵. Nella riunione dell'Autorità del 15 giugno 2021 gli impegni presentati sono stati rigettati¹⁶.

19. In data 1° luglio 2021 veniva trasmessa alle parti la comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria¹⁷. In data 22 luglio 2021 pervenivano le memorie conclusive da parte di Facile¹⁸.

21. In data 25 agosto 2021 sono state inoltrate richieste di parere all'IVASS ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis del Codice del Consumo¹⁹ e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo²⁰. In data 1° settembre 2021, è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia ai sensi dell'articolo

¹ [Rif. Doc. n. 18.]

² [Rif. Doc. n. 24.]

³ [Rif. Cfr. Doc. n. 31.]

⁴ [Rif. Cfr. Doc. n. 32.]

⁵ [Rif. Cfr. Doc. n. 36.]

⁶ [Rif. Cfr. Doc. n. 38.]

⁷ [Rif. Cfr. Doc. n. 42.]

⁸ [Rif. Cfr. Doc. n. 47.]

⁹ [Cfr. Doc. n. 29 e 40.]

¹⁰ [Cfr. Doc. nn. 57 e 69.]

¹¹ [Cfr. Doc. nn. 59 e 70.]

¹² [Cfr. Doc. n. 42.]

¹³ [Cfr. Doc. n. 55.]

¹⁴ [Cfr. doc n. 64.]

¹⁵ [Cfr. Doc. n. 74.]

¹⁶ [Cfr. Doc. n. 76.]

¹⁷ [Cfr. Doc. nn. 87.]

¹⁸ [Cfr. Doc. n. 96.]

¹⁹ [Cfr. Doc. n. 105.]

²⁰ [Cfr. Doc. n. 104.]

27, comma 1-bis del Codice del Consumo²¹. I pareri sono pervenuti rispettivamente nelle date del 22 settembre, 24 settembre e 21 settembre 2021.

2) Le evidenze acquisite

22. Dalle informazioni e dalla documentazione acquisita durante l'attività istruttoria è emerso quanto segue.

23. Condotta a): l'utente dalla *homepage* del sito, cliccando sulla casella "Prestiti", può scegliere tra le varie tipologie di offerte proposte (prestiti personali, cessione del quinto). Nel caso dei prestiti personali, dalla casella "Confronto Prestiti", può accedere ad una prima fase di quotazione, in cui dovrà compilare un *form* inserendo i dati necessari per la predisposizione del preventivo. L'utente quindi, cliccando su "Confronto Prestiti" avrà accesso alla pagina dei risultati ove le offerte sono ordinate seguendo il criterio del TAEG, fornito da ciascun istituto di credito, dal più basso al più alto. L'utente riceve poi una *e-mail* di riepilogo dei preventivi apparsi nella pagina *web*. In nessun punto della procedura di preventivazione, però, viene indicato, con messaggi di immediata e necessaria lettura, che i risultati della comparazione sono provvisori e che le condizioni economiche della singola offerta potranno essere riviste dalla finanziaria una volta effettuata la richiesta di finanziamento. Tale modifica, in senso peggiorativo per il consumatore, è avvenuta, ad esempio, nel 6% dei preventivi di prestiti Younited forniti nel 2020.

24. Condotta b): nel corso della procedura di confronto dei prestiti, la possibilità di associare al prestito richiesto una polizza assicurativa viene offerta in modalità di *opt-in* nella pagina dei risultati. Infatti, l'opzione di *default* è "No, non mi interessa". Nel caso in cui l'utente opti per l'assicurazione, selezionando il tasto "Sì, mi tutelo da imprevisti", i risultati della ricerca si aggiornano con visualizzazione (i) delle sole offerte di quelle finanziarie che offrono anche la polizza; (ii) di un prezzo che terrà conto della copertura assicurativa aggiuntiva richiesta. Nell'ipotesi in cui l'utente selezioni il bottone "No, non mi interessa", gli sarà però nuovamente offerta la possibilità di aggiungere la copertura assicurativa al proprio finanziamento in una fase successiva, mediante *pop-up*, che compare visionando una specifica offerta. Il *pop-up* include le seguenti diciture: "Assicurazione non selezionata! Assicura il tuo prestito e tutelati in caso di decesso, invalidità permanente, perdita di impiego/inabilità temporanea totale". Seguono i due bottoni "Aggiungi assicurazione" e "Non voglio assicurarmi" che però non hanno la medesima evidenza grafica, in quanto l'opzione "Aggiungi assicurazione" è evidenziata con sfondo verde. Dalle indagini istruttorie è emerso che il *pop-up* per aderire alla polizza assicurativa è stato inviato anche a coloro che nella fase precedente del processo avevano negato l'interesse per la polizza. I dati forniti dalla parte mostrano, dal 2018 al 2020, oltre 65.000 preventivi per i quali è stato proposto il *pop-up* e oltre 1.000 contratti conclusi dopo che il consumatore ha aggiunto la polizza a seguito del *pop up*. Questi ultimi sono dunque soggetti che, in un primo momento, avevano scelto di non inserire la polizza e che dopo la sollecitazione pervenuta dal professionista con il *pop-up* l'hanno aggiunta.

25. Condotta c): per quanto riguarda i finanziamenti, il *Call Center* fornisce assistenza agli utenti che lo richiedano sia nella fase di supporto all'inserimento dei dati richiesti per la preparazione di un preventivo, sia nella successiva fase di verifica della correttezza dei dati inseriti dagli utenti, ai fini della conferma del preventivo e della verifica di fattibilità del prestito, oppure ricorda l'esistenza di un preventivo già precedentemente redatto e salvato nella posizione dell'utente. Il *Call Center* ricontatta l'utente che ne abbia fatto espressa richiesta, per un massimo di [1-6]* volte, fino a quando risponde. Dopodiché l'utente non sarà più ricontattato se non su nuova e/o diversa espressa richiesta. Anche per quanto riguarda le assicurazioni, il *Call Center* si attiva a seguito di espressa richiesta del consumatore secondo due distinte modalità: (i) "Call Me Back": quando il consumatore seleziona i bottoni "Ti chiamiamo gratis" o "Ti serve aiuto", e viene contattato immediatamente. Se l'utente non risponde, il *Call Center* prova a richiamarlo per un massimo di [1-9] volte, con un intervallo temporale minimo di [2-5 ore]; (ii) "Preventivo Salvato": quando l'utente clicca "Vai" all'esito della richiesta di comparazione, il preventivo viene salvato e il *Call Center* lo contatta in prossimità dell'inizio della decorrenza della polizza oggetto di preventivo (il primo tentativo viene fatto 12 giorni prima di tale data).

Va tuttavia evidenziato che il *Call Center* ricontatta tutti gli utenti che hanno salvato il proprio preventivo, in quanto come dichiarato dalla parte "il salvataggio del preventivo rappresenta infatti lo step finale del processo di comparazione e, attraverso lo stesso, l'utente manifesta in modo chiaro e univoco il proprio interesse per una specifica offerta"²². In tal caso il *Call Center* si attiva per fornire all'utente assistenza in relazione all'offerta prescelta o ad altre eventuali ulteriori offerte che dovessero essere di interesse per il consumatore.

Dalle evidenze istruttorie è emerso che nel triennio 2018-2020, il numero degli utenti che hanno esplicitamente ed effettivamente richiesto assistenza cliccando sull'opzione "Call me Back", e che sono stati di conseguenza ricontattati, nel settore finanziario, è stato di [500.000-1.000.000], pari al [10-30%] del totale dei preventivi, mentre nel settore assicurativo, il numero degli utenti è stato di [5.000.000-8.000.000], pari al [20-40%] del totale dei preventivi. Per il [20-70%] dei preventivi nel settore finanziario e il [20-70%] di quelli del settore assicurativo invece, vi è stata

²¹ [Cfr. Doc. n. 106.]

* [Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

²² [Cfr. Doc. n. 74.]

un'iniziativa del *Call Center* non esplicitamente richiesta dall'utente²³. Nel triennio 2018-2020 solo il [10-30%] dei soggetti che hanno salvato il preventivo di un prestito hanno anche chiesto esplicitamente il contatto; la percentuale analoga per i preventivi RC Auto è del [10-20%]; di conseguenza, per il [70-90%] dei preventivi salvati nel settore finanziario e il [80-90%] di quelli salvati nel settore assicurativo il *Call Center* è intervenuto senza richiesta dell'utente, sulla base del fatto che il salvataggio del preventivo equivarrebbe a una manifestazione di interesse per la specifica offerta. I dati confermano quindi un pervasivo intervento del *Call Center* nei riguardi dell'utenza per arrivare alla conclusione di un contratto.

26. Condotta d): Prima Assicurazioni viene ricompresa nel sito Facile.it nella categoria dei *partner* assicurativi che include sia le compagnie assicurative sia gli intermediari, ma non viene chiarita la diversa operatività degli appartenenti alle due categorie. Ciò avviene: (i) nella *homepage* del Sito e nella sezione dedicata alle assicurazioni, (ii) nella pagina del Sito "*Scopri come funziona il servizio e come calcoliamo il risparmio*" e nella tabella riportata nella medesima pagina *web* che illustra in maniera dettagliata il *brand* di riferimento, il fatto che il *partner* sia stato contrattualizzato da Facile, la possibilità o meno di avere accesso al risarcimento diretto (Card/No Card) e la quota del *partner* assicurativo. Inoltre, la natura dei due meccanismi di risarcimento – diretto o indiretto –, i loro presupposti applicativi e le tipologie di danno risarcibile sono inseriti solo in una pagina che si apre dalla voce "*Info qui*", posta nel titolo "*Imprese Card*" contenuto nella citata tabella riepilogativa delle compagnie ed intermediari assicurativi e delle loro quote di mercato.

3) Le argomentazioni difensive di Facile

27. Con nota pervenuta in data 22 luglio 2021, con riferimento alla condotta a) il professionista ha sottolineato di essere un mediatore creditizio che non svolge alcun ruolo nella determinazione dell'offerta, limitandosi a mettere in contatto gli istituti di credito con i clienti interessati alla sottoscrizione dell'offerta. A tal fine raccoglie i dati necessari ad effettuare una quotazione, compara le diverse offerte dei propri *partner* e fornisce ai propri utenti l'assistenza e consulenza necessarie per individuare l'offerta migliore per le loro esigenze. La conclusione del contratto avviene sempre direttamente con l'istituto di credito prescelto previa verifica di fattibilità. Facile informerebbe i propri utenti che le condizioni del prestito potrebbero subire variazioni nelle "*Condizioni di utilizzo generali prestiti*", che il cliente accetta prima di avviare la comparazione; nella pagina di riepilogo dell'offerta selezionata, che si apre dopo che il cliente ha salvato il preventivo; nella *e-mail* che l'utente riceve a valle del salvataggio del preventivo. Inoltre nelle due *e-mail* che il cliente riceve a valle del calcolo dei preventivi e del salvataggio di una delle offerte è riportato un *link* alla pagina *web* di Facile contenente la documentazione precontrattuale delle singole Finanziare ove l'informazione in questione è nuovamente indicata. L'offerta peggiorativa dipende per lo più da una modifica dei parametri di riferimento sulla base dei quali è stato calcolato il preventivo e solo in una percentuale ridotta dei casi, da un riscontro negativo sull'affidabilità del cliente. In ogni caso Facile ha inserito una descrizione più estesa delle modalità di funzionamento del servizio di comparazione dei prestiti nella pagina "*Prestiti online confronta i prestiti*" e nella pagina "*Come funziona-Prestiti*" precisando in quest'ultima che, a determinate condizioni, i preventivi potrebbero subire delle modifiche. Ha inoltre aumentato i *link* di rinvio alla pagina "*Come funziona-Prestiti*" per renderla ancora più accessibile agli utenti e nella pagina in cui sono riportati i risultati della comparazione ha inserito la seguente informativa: "*Gli istituti potrebbero modificare le condizioni economiche del prestito. Generalmente questo accade in caso di modifica dei dati inseriti in sede di predisposizione del preventivo e in sede di valutazione del finanziamento (nel caso in cui l'istituto erogante raccolga, anche tramite banche dati, informazioni aggiuntive)*".

28. Con riferimento alla condotta b), Facile afferma che offre la possibilità di associare al prestito una polizza assicurativa con modalità *opt-in* e la copertura assicurativa viene aggiunta solo se l'utente lo richieda espressamente cliccando sull'opzione "*Si, mi tutelo da imprevisti*" nella pagina dei risultati della comparazione dei prestiti. Solo nel [2-4%] dei preventivi tale possibilità è stata riproposta a chi aveva in un primo tempo negato l'interesse alla polizza mediante il *pop-up*, che compariva in ogni caso una sola volta a seguito di un nuovo diniego di interesse. Il *pop-up* non era idoneo ad indurre l'utente ad acquistare una polizza senza volerlo in quanto chiariva che il prodotto proposto era un'assicurazione facoltativa, e l'utente poteva chiudere facilmente il *pop-up* cliccando sul bottone "*Non voglio assicurarmi*". A conferma di ciò, in oltre l'80% dei casi in cui è comparso il *pop-up*, l'utente ha rifiutato di aggiungere un'assicurazione. A ciò si aggiunge che cliccando sul testo "*Aggiungi Assicurazione*" l'utente non concludeva alcun contratto ma visualizzava solo i preventivi ricalcolati come inclusivi di un'assicurazione a copertura del credito. Dal maggio 2021 Facile ha eliminato il *pop-up* oggetto di contestazione.

29. Con riferimento alla condotta c), Facile.it Broker di Assicurazioni, in quanto *broker* assicurativo, svolge un ruolo di consulente alla clientela e, in tale veste, non si limita ad un'attività di mera comparazione dei prodotti, ma svolge anche un'attività di intermediazione e di assistenza a favore dei propri clienti. Nel far ciò si avvale sia del sito *web* che del *Call Center*, con il quale non svolgerebbe alcuna sollecitazione all'acquisto ma un servizio di assistenza ai clienti con l'obiettivo ad esempio di comprendere l'abbandono della pagina di navigazione, di verificare la correttezza dei dati inseriti nel *form* di preventivazione, oppure di vagliare ulteriori opzioni con l'unico obiettivo di aiutare i clienti nella scelta dell'offerta che meglio soddisfa i loro bisogni. Facile.it Broker di Assicurazioni agisce sulla base di un mandato di

²³ [Per il [10-30%] dei preventivi nel settore finanziario e il [10-30%] dei preventivi in quello assicurativo non vi è stata alcuna attività del *Call Center*.]

intermediazione assicurativa. Tale mandato viene conferito prima dell'avvio del processo di comparazione e successivamente trasmesso via *email* al cliente, sia a seguito della comparazione delle offerte, sia a seguito del salvataggio di un preventivo. L'attività del *Call-Center* mirerebbe secondo la parte ad adempiere al mandato ricevuto dal cliente. Quanto sopra vale anche per l'attività che il *Call-Center* svolge in relazione ai prestiti. Anche qui Facile.it Mediazione Creditizia opera sulla base di un apposito mandato di mediazione creditizia che viene conferito da ciascun utente mediante l'apposizione di uno specifico *flag*, prima dell'avvio del processo di quotazione, e successivamente trasmesso via *e-mail*, sia a seguito della comparazione delle offerte che del salvataggio del preventivo.

30. Con riguardo alla condotta d) è stato evidenziato che, per ragioni di sinteticità connesse all'esigenza di ricomprendere in un'unica pagina tutte le informazioni principali, viene utilizzata la categoria "*partner assicurativi*" che si riferisce sia alle imprese di assicurazione che agli intermediari. Tuttavia nelle *homepage* di sezione, sotto la dicitura "*I nostri partner*" è presente la sezione "*Compagnie e intermediari assicurativi*" dove attraverso il link "*Partner assicurativi Facile.it*" si può accedere ad una pagina in cui sono indicate le imprese con le quali l'intermediario ha rapporti d'affari, con la precisazione che si tratta di compagnie o intermediari assicurativi. Le *homepage* di sezione rinviano anche alla pagina "*Come funziona*", dove fino al 20 luglio 2021, era presente una tabella che conteneva informazioni sui *brand* comparati, sulle compagnie che emettono le polizze e sul coinvolgimento di società di intermediazione. Infine, nella scheda di ciascuna offerta restituita dalla comparazione, cliccando sulla sezione contrassegnata da un punto esclamativo, si apre una scheda che fornisce informazioni in merito alla compagnia che emette la polizza ed all'intermediario che ha un rapporto di *partnership* con Facile. I clienti sarebbero informati in merito alle differenze tra risarcimento diretto e indiretto, durante tutto il processo di comparazione delle offerte, sia in sede di compilazione del *form* di preventivazione dove l'utente può decidere di includere od escludere dalla comparazione le polizze a risarcimento indiretto, sia all'interno del *box* di ogni singola offerta dove viene riportata la tipologia di risarcimento prevista, con il relativo *tooltip* di spiegazione e di supporto. In un riquadro in alto nella pagina dei risultati, è inoltre presente un filtro che consente di escludere dalla pagina stessa i prodotti a risarcimento indiretto. Nel caso in cui il cliente salvi un preventivo che prevede un risarcimento indiretto, nelle *e-mail* con il riepilogo dell'offerta salvata, viene ribadito che si tratta di una soluzione che non prevede il risarcimento diretto.

In ogni caso, è stata recentemente inserita una descrizione più estesa delle modalità di funzionamento del servizio di comparazione nelle pagine "*RC Auto: confronta più compagnie e risparmia*" e "*Assicurazioni moto: confronta più compagnie e risparmia*"; è stato modificato il titolo della pagina "*Come funziona*" in "*Come funziona-Assicurazioni RC Auto e moto*"; è stata modificata la tabella inclusa in tale pagina e contenente l'elenco dei *partner* assicurativi, distinguendo quali tra essi sono compagnie e quali intermediari assicurativi attraverso una colonna che descrive la tipologia di *partner* e la modifica della dicitura "*Impresa C.A.R.D. (info qui)*" con "*Impresa C.A.R.D. consente di accedere al risarcimento diretto (info qui)*"; sono stati aumentati i link di rinvio alla pagina "*Come funziona-Assicurazioni RC Auto e Moto*" per renderla ancora più accessibile agli utenti che saranno dunque meglio edotti su quali *partner* consentono di accedere al risarcimento diretto.

IV. PARERE DELLA BANCA D'ITALIA

31. Poiché alcune delle condotte oggetto del presente procedimento riguardano il settore creditizio, in data 1° settembre 2021 è stato richiesto il parere alla Banca d'Italia ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 1-*bis* del Codice del Consumo.

32. Con parere pervenuto in data 21 settembre 2021, la Banca d'Italia ha precisato che "*non si rilevano motivi ostativi alle valutazioni riservate all'Autorità sulla base dei poteri previsti dal Codice del Consumo, considerato che le condotte contestate sono riferite a soggetti non sottoposti ai poteri di controllo di questo Istituto e non assumono rilievo ai fini delle vigenti disposizioni di legge e regolamentari in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*".

V. PARERE DELL'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI

33. Poiché alcune delle pratiche oggetto del presente procedimento riguardano il settore assicurativo, in data 25 agosto 2021 è stato richiesto il parere all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 1-*bis* del Codice del Consumo.

34. Con parere pervenuto in data 22 settembre 2021, l'IVASS ha ritenuto che "*relativamente ai profili assicurativi sottoposti ad esame, non si hanno osservazioni da formulare, rilevato anche che l'Autorità ha rigettato gli impegni presentati dagli operatori perché ha ritenuto sussistente il proprio interesse all'accertamento dell'eventuale violazione tenuto conto che le condotte descritte potrebbero integrare una pratica commerciale manifestamente scorretta e grave ex articolo 27, comma 7, del d.lgs n. 206/2005*".

VI. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

35. Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state diffuse tramite *internet*, in data 25 agosto 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

36. Con parere pervenuto in data 24 settembre 2021, la suddetta Autorità dopo aver premesso di limitare le sue valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione ad incidere ed amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza delle pratiche commerciali, ha precisato che *"il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni ricevute tramite il sito dei Professionisti, potrebbero essere stati indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line"*.

VII. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

37. In via preliminare va osservato che oggetto del procedimento sono condotte attuate nell'attività di preventivazione e di comparazione di finanziamenti e polizze RC Auto sul sito www.facile.it, come pure l'attività svolta dal *Call Center* a seguito di comparazione relativa a questi servizi, svolta da Facile.it Broker di Assicurazione per quanto concerne i servizi assicurativi, e da Facile.it Mediazione Creditizia per i servizi finanziari. Pertanto, le pratiche di seguito descritte devono essere ascritte a Facile.it Broker di Assicurazione per quanto concerne i servizi assicurativi, e a Facile.it Mediazione Creditizia per i servizi finanziari.

38. Ciò premesso, i comportamenti descritti al punto II della presente comunicazione, integrano due distinte violazioni del Codice del Consumo.

39. La prima violazione consiste in una pratica ingannevole, in violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, avente ad oggetto le condotte a) e d) di cui al par. II del presente provvedimento. In particolare, le Parti hanno omesso, in fase precontrattuale, di fornire ai consumatori informazioni rilevanti per consentire loro di effettuare una scelta consapevole, visionando il sito Facile.it.

40. Nello specifico, per quanto riguarda la condotta a), attuata da Facile.it Mediazione Creditizia, l'istruttoria ha fatto emergere l'omissione di informazioni di immediata e necessaria lettura volte a chiarire che i risultati della comparazione dei prestiti sono provvisori, essendo demandata ai singoli istituti di credito ogni valutazione relativa al merito creditizio, una volta effettuata la richiesta di finanziamento, con possibile peggioramento delle condizioni economiche proposte in un primo momento, nella fase di aggancio. Si tratta di un'informazione fondamentale che riguarda le effettive condizioni contrattuali applicate, come tale in grado di incidere sulla scelta del consumatore.

41. Al riguardo, non può assumere rilievo esimente la asserita limitata numerosità dei consumatori che hanno subito un peggioramento delle condizioni economiche proposte; peraltro, in relazione ai preventivi di prestiti Younited, tali casi non possono ritenersi trascurabili, trattandosi del 6% dei preventivi. All'uopo, non possono ritenersi sufficienti l'informazione fornita nelle *"Condizioni di utilizzo generali prestiti"*, che l'utente non è tenuto a leggere necessariamente durante la richiesta di comparazione, né l'indicazione nella pagina dei risultati della comparazione, che *"gli importi possono essere soggetti ad arrotondamenti a discrezione dell'Istituto"*, o ancora la precisazione, contenuta nella *e-mail*, inviata all'utente con i risultati della ricerca, che ogni valutazione e/o approfondimento relativo al merito creditizio, è demandato ai competenti organi dell'istituto di credito, in quanto tale avvertenza deve essere fornita al consumatore, in modo chiaro, prima di avviare la comparazione. Il servizio reso dal sito Facile.it, infatti, è proprio quello di comparazione tra varie offerte e, di conseguenza, l'omissione sulle possibili variazioni delle condizioni economiche delle offerte risulta centrale, tenuto conto del tipo di attività che il consumatore, per scegliere un prodotto o servizio, chiede a Facile.

42. Tale omissione informativa sulle condizioni economiche dei prestiti proposti può quindi indurre in errore il consumatore facendogli assumere una decisione commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

43. Con riguardo alle iniziative che Facile, nel corso del procedimento, ha assunto per rendere più trasparenti le modalità di funzionamento del servizio di comparazione e per ridurre la possibilità che i preventivi possano subire modifiche peggiorative, si rileva che le nuove informazioni non possono ritenersi idonee a far venir meno la condotta oggetto di accertamento, atteso che sono collocate in modo che il consumatore ne abbia necessariamente conoscenza prima e durante il processo di preventivazione.

44. Con riguardo alla condotta sub d), posta in essere da Facile.it Broker di Assicurazione, essa ha ad oggetto la scarsa trasparenza informativa sulle caratteristiche di Prima Assicurazioni e sulla tipologia del servizio assicurativo da questa offerto. Infatti, dalla documentazione in atti risulta che il professionista non chiarisce, in modo adeguato, che Prima è una società di intermediazione di prodotti assicurativi, che offre polizze con risarcimento effettuato in forma indiretta. L'informazione in merito alle compagnie che consentono di accedere al risarcimento diretto o indiretto non viene data immediatamente all'utente, essendo fornita solo nella tabella presente nella pagina *"Come funziona Assicurazioni RC Auto e moto"*. Ricomprendere in un'unica categoria compagnie ed intermediari assicurativi, e imprese che offrono polizze con risarcimento diretto e indiretto, determina un effetto confusorio sulle reali caratteristiche dei soggetti *partner* di Facile e sui prodotti che essi offrono. Le informazioni al riguardo, ove presenti, non sono fornite in maniera che il consumatore le consulti necessariamente, - ad esempio, iniziando un preventivo dalla *homepage* del sito - poiché la pagina della sezione assicurativa, ove tali informazioni secondo le Parti sarebbero incluse, non viene consultata, come dovrebbe avvenire, prima che egli proceda alla comparazione, essendogli così consentito di effettuare la scelta più coerente con le sue aspettative. Si tratta infatti di informazioni che incidono sul tipo di servizio assicurativo reso e quindi in grado di influenzare la valutazione da parte del consumatore che deve effettuare la scelta di acquisto. Tali carenze informative possono infatti indurre in errore il consumatore medio che all'atto della scelta della

polizza potrebbe preferire un servizio di pronta ed efficiente gestione del servizio, che il risarcimento in forma diretta assicura in maggior misura.

45. Facile, di sua iniziativa, ha modificato la tabella nella pagina "*Come funziona-Assicurazioni RC Auto e Moto*" contenente l'elenco e la descrizione dei partner assicurativi di Facile, al fine di distinguere le compagnie dagli intermediari, ed ha aumentato la dimensione dei *link* di rinvio alla stessa pagina, ma anche tali modifiche non possono ritenersi idonee a far venir meno la condotta contestata atteso che non hanno portato all'inclusione delle informazioni mancanti in modo che siano necessariamente consultate dal consumatore prima della richiesta di preventivo.

46. Sulla base di quanto sopra riportato, le condotte a) e d) integrano una pratica commerciale ingannevole, in violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo.

47. La seconda violazione oggetto del procedimento consiste in una pratica commerciale aggressiva, in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo, avente ad oggetto le condotte b) e c) descritte al par. II del presente provvedimento.

48. Per quanto riguarda la condotta b), attuata da Facile.it Mediazione Creditizia, si osserva che, sebbene l'assicurazione abbinata ai prestiti personali abbia natura facoltativa, essa viene proposta insistentemente al consumatore in modo tale da condizionarlo e indurlo a effettuare una scelta di acquisto che altrimenti non avrebbe posto in essere. Infatti, anche a soggetti che in un primo momento avevano manifestato la volontà di non aggiungere la polizza assicurativa, essa viene riproposta, con insistenza, anche contro la scelta già effettuata dagli utenti, tramite un *pop-up* che si apre automaticamente una volta selezionato uno specifico finanziamento, in cui viene enfatizzato il vantaggio della proposta assicurativa ("*tutelati*") e il pulsante per l'adesione è rappresentato con accentuata evidenza rispetto a quello di rifiuto. L'effetto di tale condotta – come emerso nel corso dell'istruttoria – si è manifestato nel fatto che circa un migliaio di consumatori, inizialmente non interessati alla polizza, dopo la sollecitazione pervenuta dal professionista, hanno proceduto all'acquisto della stessa. Tale condotta, attraverso la reiterata riproposizione della polizza assicurativa a coloro che non vi erano interessati, tramite modalità che evidenziavano dal punto di vista grafico la scelta adesiva rispetto a quella contraria, è risultata quindi idonea a determinare un indebito condizionamento della libertà di scelta del consumatore in relazione all'acquisto della polizza stessa²⁴.

49. Con riguardo alla condotta c), attuata sia da Facile.it Mediazione Creditizia sia da Facile.it Broker di Assicurazione, va rilevato che il *Call Center*, nel caso di preventivi salvati dai clienti, effettua una vera e propria attività di sollecitazione alla scelta di una delle offerte proposte, poiché richiama anche coloro che, pur avendo salvato il preventivo, non hanno tuttavia espressamente richiesto di essere contattati. In particolare, il contatto telefonico avviene nei confronti di soggetti che hanno salvato il preventivo RC Auto ma non hanno chiesto assistenza, in prossimità dell'inizio previsto per la decorrenza della polizza. Sia per i prestiti sia per le polizze, la telefonata viene effettuata a consumatori che potrebbero non avere mai avuto un interesse concreto, o qualora inizialmente lo avessero avuto, potrebbero non essere affatto interessati a proseguire nell'acquisto del prodotto di cui hanno salvato il preventivo, non dando seguito alla ricerca effettuata in origine. A riprova della pervasività delle chiamate del *Call Center*, nel triennio 2018-2020 solo il [10-30%] dei soggetti che hanno salvato il preventivo di un prestito ha anche chiesto esplicitamente il contatto; la percentuale analoga per i preventivi RC Auto è del [10-20%]. Di conseguenza, il [70-90%] di coloro che hanno salvato un preventivo di un prestito, e il [80-90%] di coloro che lo hanno fatto per una polizza RC Auto, sono stati ricontattati senza averne fatto richiesta.

50. L'intervento di propria iniziativa del *Call Center* non può in questi casi trovare giustificazione, come sostenuto da Facile, nel presupposto che il salvataggio di un preventivo integri un'espressa manifestazione di interesse dell'utente rispetto ad una determinata offerta e un'implicita richiesta da parte di quest'ultimo di essere ricontattato, potendo ad esempio, come evidenziato in precedenza, il salvataggio di un preventivo non avere seguito per la perdita di interesse del consumatore per un'offerta a suo tempo visionata, ma che poi ha deciso di abbandonare.

51. Le Parti hanno anche evidenziato che il servizio fornito non si esaurisce nella mera comparazione dei prodotti, ma si spinge fino alla prestazione di servizi di assistenza e consulenza al fine di supportare i propri utenti nella individuazione del prodotto che meglio risponde alle loro esigenze. Tale attività troverebbe fondamento in un mandato di intermediazione assicurativa/creditizia, che l'utente approverebbe all'atto della richiesta di comparazione, sulla base del quale il cliente conferisce a Facile l'incarico di raccogliere e gestire le informazioni da esso rese, selezionare e eventualmente confrontare, nell'interesse del cliente, le offerte migliori in relazione ai prodotti assicurativi/finanziari, dare informazioni oggettive sui prodotti. Si evidenzia, al riguardo, che anche volendo considerare che Facile possa essere di ausilio al consumatore nella scelta dell'offerta più adatta, ciò non giustifica in ogni caso la sua iniziativa nei confronti di coloro che non hanno richiesto espressamente e, dunque, non desiderano essere contattati telefonicamente, ritenendosi soddisfatti di quanto offerto loro attraverso la comparazione sul sito.

52. La condotta in esame è quindi idonea a limitare la libertà di scelta del consumatore inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso in quanto integra una sollecitazione commerciale non richiesta rispetto a un preventivo salvato, per il quale il consumatore poteva anche non avere un interesse specifico al momento della ricerca e comparazione su facile.it, e per il quale tale interesse potrebbe mai concretizzarsi, oppure per il quale l'interesse potrebbe essere venuto meno con il tempo, costituisce una forma di pressione indebita, in grado di condizionare le scelte commerciali.

²⁴ [Cfr. provv. n. 26834, PS10791, Bnl/Interessi anatocistici, in boll. 22/2017, confermato da Tar Lazio, sez. I, sentenza n. 4062/19.]

53. Sulla base di quanto sopra riportato, le condotte b) e c) integrano una pratica di natura aggressiva, in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del consumo.

VIII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

54. 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 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

55. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

56. 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.

57. Con riguardo alla gravità della pratica ingannevole, si tiene conto, nella fattispecie in esame, dei profili di ingannevolezza che hanno contraddistinto la condotta delle Parti, avendo Facile.it Mediazione Creditizia omesso in fase di preventivo di fornire precisazioni in merito ad una possibile variazione *in peius* dell'offerta di finanziamento e sulle possibili ragioni di tale variazione, e non avendo Facile.it Broker di Assicurazioni fornito immediatamente all'utente informazioni in merito alle caratteristiche di Prima Assicurazioni S.p.A. e sulle diverse tipologie di risarcimento offerto da compagnie e intermediari assicurativi. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica dei due professionisti (al 31 dicembre 2020 il fatturato della società Facile.it Mediazione Creditizia è stato pari a 13.477.000 euro con un MOL del 44,9% pari a circa 6 milioni di euro, mentre alla stessa data il fatturato di Facile.it Broker di Assicurazioni è stato pari a 77.562.000 euro con un MOL del 41,1% pari a circa 31 milioni di euro) e dell'ampiezza di diffusione delle condotte, realizzate attraverso il *web*, che ha permesso di raggiungere per una vasta platea di consumatori. Rileva, infine, quanto alla condotta a) relativa ai finanziamenti, la condizione di debolezza dei consumatori che consultano il sito facile.it alla ricerca di un prestito, in quanto bisognosi di liquidità.

58. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che pratica commerciale è stata posta in essere dal luglio 2020 ed è tuttora in corso, atteso che la condotta a) sia stata posta in essere da Facile.it Mediazione Creditizia a decorrere dal mese di luglio 2020²⁵ e permanga fino ad oggi, mentre la condotta d) sia stata posta in essere da Facile.it Broker di Assicurazioni dal mese di dicembre 2020²⁶ e permanga fino ad oggi.

59. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Facile.it Broker di Assicurazioni nella misura di 1.800.000 € (unmilioneottocentomila euro) e a Facile.it Mediazione Creditizia nella misura di 400.000 € (quattrocentomila euro).

60. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante consistente nel fatto che il professionista ha migliorato le informazioni ai consumatori sull'eventuale peggioramento delle condizioni dei finanziamenti e sulla natura dei *partner* assicurativi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Facile.it Broker di Assicurazioni nella misura di 1.700.000 € (unmilionesettecentomila euro) e a Facile.it Mediazione Creditizia nella misura di 300.000 € (trecentomila euro).

61. Con riguardo alla gravità della pratica aggressiva, si tiene conto del carattere della condotta attuata da Facile.it Mediazione Creditizia consistente nel proporre insistentemente al consumatore, che già aveva espresso la sua mancanza di interesse, l'assicurazione abbinata al prestito personale. Va altresì considerata l'azione svolta da Facile.it Broker di Assicurazioni e Facile.it Mediazione Creditizia attraverso il *Call Center* che contatta i consumatori per sollecitarli a scegliere una delle offerte proposte, e ricontatta a tal fine anche coloro che non hanno chiesto espressamente assistenza. Si tiene, inoltre, conto della dimensione economica dei due professionisti (al 31 dicembre 2020 il fatturato della società Facile.it Mediazione Creditizia è stato pari a 13.477.000 euro con un MOL del 44,9% pari a circa 6 milioni di euro, mentre alla stessa data il fatturato di Facile.it Broker di Assicurazioni è stato pari a 77.562.000 euro con un MOL del 41,1% pari a circa 31 milioni di euro) e dell'ampiezza di diffusione della condotta c), che ha coinvolto milioni di consumatori che hanno chiesto preventivi, sia per prestiti che per polizze RC Auto. Rileva, infine, quanto a entrambe le condotte aggressive con riferimento ai finanziamenti la condizione di debolezza dei consumatori che consultano il sito facile.it alla ricerca di un prestito, in quanto bisognosi di liquidità.

62. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica è stata posta in essere dal 2018 e sia ancora in corso, atteso che la condotta b) è stata posta in essere da Facile.it Mediazione

²⁵ [Cfr. doc. n. 1.]

²⁶ [Cfr. doc nn. 5-6-7.]

Creditizia a decorrere dal 2018 e sia cessata nel mese di maggio 2021²⁷, mentre la condotta c) è stata posta in essere da Facile.it Broker di Assicurazioni e Facile.it Mediazione Creditizia dal 2018²⁸ e permanga fino ad oggi.

63. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Facile.it Broker di Assicurazioni nella misura di 4.250.000 € (quattromilioniduecentocinquantamila euro) e a Facile.it Mediazione Creditizia nella misura di 750.000 € (settecentocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità ai pareri della Banca d'Italia, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale realizzata con le condotte descritte ai punti a) e d) del par. II del presente provvedimento risulta scorretta ai sensi degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alla possibilità di un eventuale peggioramento delle condizioni economiche di un finanziamento rispetto alla proposta iniziale, e alle caratteristiche e operatività dei diversi soggetti con cui concludere il contratto di assicurazione;

RITENUTO, pertanto, in conformità ai pareri della Banca d'Italia, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale realizzata con le condotte descritte ai punti b) e c) del par. II del presente provvedimento risulta scorretta ai sensi degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea a determinare un indebito condizionamento del consumatore nell'acquisto di un prodotto di finanziamento/assicurativo per effetto dell'attività svolta dal *Call Center* e del *pop-up* relativo a contratti assicurativi collegati ad un finanziamento;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al paragrafo II ai punti a) e d) del presente provvedimento, posta in essere da Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. (condotta d) e da Facile.it Mediazione Creditizia S.p.A. (condotta a) costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al paragrafo II ai punti b) e c) del presente provvedimento, posta in essere da Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. (condotta c) e Facile.it Mediazione Creditizia S.p.A. (condotte b) e c)) costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare a Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.700.000 € (unmilionesettecentomila euro) e a Facile.it Mediazione Creditizia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro), per la pratica sub a);

d) di irrogare a Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 4.250.000 € (quattromilioniduecentocinquantamila euro) e a Facile.it Mediazione Creditizia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 750.000 € (settecentocinquantamila euro), per la pratica sub b);

e) che Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. e Facile.it Mediazione Creditizia S.p.A. comunichino all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui ai punti a) e b).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'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 le sanzioni irrogate 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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

²⁷ [Cfr. Doc. n. 96.]

²⁸ [Cfr. doc. nn.72 e 74.]

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, lett. 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