

IP338 - FACILE.IT-COMPARATORE RCAUTO

Provvedimento n. 29688

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 maggio 2021;

SENTITO il Relatore Professore Michele Ainis;

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, in particolare, l'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in base al quale in caso di inottemperanza ai provvedimenti d'urgenza o a quelli inibitori o di rimozione degli effetti, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro e nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

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*", adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 10 ottobre 2014, con la quale è stata avviata un'istruttoria nei confronti di Facile.it S.p.A. e Facile.it Broker di Assicurazioni S.r.l. (ora Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A.), per accertare l'eventuale esistenza di violazioni degli artt. 20, 21, 22 e 23, comma 1, lettera v), del Codice del Consumo, nell'attività di comparazione di polizze assicurative RC Auto;

VISTO il proprio provvedimento n. 25420 dell'8 aprile 2015, con il quale è stato deliberato di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, rendendo obbligatori gli impegni proposti da Facile.it S.p.A. e Facile.it Broker di Assicurazioni S.r.l. (ora Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A.), ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTA la propria delibera n. 27937 del 2 febbraio 2021, con la quale l'Autorità ha contestato a Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non avere ottemperato agli impegni nn. 1 e 2 di cui al provvedimento n. 25420 dell'8 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 25420 dell'8 aprile 2015, l'Autorità ha accolto gli impegni presentati dai professionisti. In particolare con riguardo alla condotta descritta alla sezione II, lettera a), del suindicato provvedimento, relativa ai risparmi conseguibili effettuando le comparazioni sul sito facile.it, l'impegno n. 1 riguardava l'inserimento, in prossimità del claim "*risparmi fino a XXX €*", di un asterisco, collocato in posizione visibile, di rinvio alla formulazione "*Grazie al confronto tra i preventivi. Scopri come calcoliamo il risparmio*". Inoltre, la scritta "*Calcoliamo il risparmio*" avrebbe contenuto un *link* di atterraggio ad una nuova pagina *web* che, sotto la denominazione "*Come Funziona*", avrebbe fornito una serie di informazioni, con rinvii interattivi alle descrizioni trattate all'interno della stessa pagina, anche relative al significato e alla portata delle locuzioni "*Sconti Speciali*", "*Sconto*" e "*Prezzo Web*". Si prevedeva una spiegazione del seguente tenore: "*Il risparmio fino a "500 €" è calcolato sulla base della media della differenza tra premio RC auto lordo più caro e quello più economico sui preventivi calcolati periodicamente sul Sito. A (Mese/Anno), confrontando la polizza più cara con la polizza più economica delle compagnie partner, è stato riscontrato un differenziale di premio di almeno 500 € nel (Numero%) dei casi come da tabella che segue redatta sulla base di tutti i preventivi richiesti sul presente sito nel precedente mese*" a cui sarebbe seguita una tabella da aggiornare periodicamente.

2. Con riguardo alla condotta descritta alla sezione II, lettera b), sulle carenze informative circa il meccanismo di funzionamento del sito comparativo, il processo di vendita e le fonti di guadagno dei professionisti, l'impegno n. 2 prevedeva l'inserimento nel sito di informazioni relative alla natura del comparatore, al suo meccanismo di funzionamento, alle provvigioni percepite in quanto *broker* per alcune compagnie assicurative, nonché alla rilevanza del risultato ottenuto dalla comparazione (quota di mercato delle compagnie oggetto di comparazione).

3. Il provvedimento è stato comunicato alle parti in data 20 aprile 2015, e in data 16 luglio 2015 Facile.it S.p.A. è stata fusa per incorporazione in Facile.it Broker di Assicurazioni S.r.l. (ora Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A.).

4. Successivamente, come è emerso dagli accertamenti effettuati sul sito *www.facile.it* in data 30 dicembre 2020, anche a seguito di una segnalazione pervenuta dal Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione SNA in data 28

dicembre 2020¹, con riferimento all'attuazione dell'impegno n. 1 è risultato che dal giugno 2017 non sono stati più aggiornati i dati che avvalorano il *claim* "Risparmi fino a 500 €". Pertanto, i criteri di calcolo del risparmio si sarebbero basati su dati non aggiornati e risalenti nel tempo, ovvero al giugno 2017. Inoltre, nell'homepage del sito, alla voce "Partner assicurativi confrontati", era indicata una quota di mercato delle imprese *partner* diversa da quella riportata nella pagina "Come Funziona", oggetto dell'impegno n. 2, al paragrafo "Partner assicurativi confrontati".

A seguito di quanto rilevato, l'Autorità, con provvedimento del 2 febbraio 2021, n. 27937², ha deliberato l'avvio del procedimento istruttorio IP338, contestando a Facile Broker di Assicurazioni S.p.A. la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver ottemperato agli impegni 1 e 2 di cui al provvedimento n. 25420 dell'8 aprile 2015.

II. LA PARTE

5. Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. (di seguito "Facile" o "Società") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. La Società ha realizzato, durante l'esercizio finanziario terminato il 31 dicembre 2020, un fatturato pari a € 77.154.271.

III. L'ITER PROCEDIMENTALE

6. La delibera di avvio del procedimento d'inottemperanza è stata notificata il 10 febbraio 2021³.

7. Il 12 marzo 2021 Facile ha avanzato istanza di audizione, che si è svolta il 19 marzo 2021⁴.

8. Il 12 marzo 2021 la Società ha prodotto una memoria difensiva⁵.

9. In data 13 aprile 2021 è stata trasmessa alla Parte la comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria⁶.

10. Il 3 maggio 2021 sono pervenute le memorie conclusive di Facile⁷.

IV. LE EVIDENZE ISTRUTTORIE

11. In base agli elementi istruttori acquisiti risulta che Facile, per quanto riguarda l'impegno n. 1, non ha svolto, come essa stessa ha confermato⁸, alcun aggiornamento dei dati che avvalorano i *claim* di risparmio dopo l'inserimento sul sito di quelli relativi al mese di giugno 2017, ed ha provveduto ad aggiornarli nuovamente solo nel mese di gennaio 2021, utilizzando quelli relativi al mese di dicembre 2020.

12. Inoltre, con riferimento all'impegno n. 2, nella *homepage* del sito, dal settembre 2018 al dicembre 2020, era riportata una quota di mercato delle compagnie assicurative confrontate pari al 27,6%, senza specificazione della base di calcolo, mentre i valori delle quote di mercato riportati nella pagina "Come funziona" sono variati nel tempo come segue:

Data	Quota sui premi	Quota sul n. compagnie
Ottobre 2018	54%	38,4%
Ottobre 2020	55%	41,5%
Novembre 2020	55%	41,5%
Dicembre 2020	17%	32%

La quota di mercato dei *partner* assicurativi riportata nella *homepage* è sempre stata diversa rispetto a quella indicata nella pagina "Come funziona" oggetto dell'impegno n. 2, all'inizio della tabella delle compagnie confrontate, in quanto basata su criteri di calcolo diversi: la prima, secondo quanto affermato dalla Società nel corso del procedimento, era determinata in base al numero delle compagnie assicurative confrontate, la seconda in relazione alla loro raccolta premi. Solo in calce alla tabella era riportata una quota di mercato fondata sul numero delle compagnie, ma incoerente con quella della *homepage*, che come evidenziano i dati sopra riportati non è mai stata mutata dal settembre 2018. La

¹ [Cfr. Doc. nn. 1 e 2.]

² [Provvedimento pubblicato sul Bollettino n. 8/2021 del 22 febbraio 2021.]

³ [Cfr. Doc. n. 3.]

⁴ [Cfr. Doc. n. 11.]

⁵ [Cfr. Doc. n. 5.]

⁶ [Cfr. Doc. n. 14.]

⁷ [Cfr. Doc. n. 15.]

⁸ [Cfr. Doc. n. 5-memorie.]

Società, nel mese di febbraio 2021, ha provveduto ad eliminare dalla *homepage* del sito l'informazione sulle quote di mercato.

V. LE ARGOMENTAZIONI DI FACILE

13. La società Facile, con le memorie del 13 aprile e del 3 maggio 2021, nel sostenere l'infondatezza degli addebiti, ha rappresentato quanto segue.

14. Facile avrebbe ottemperato all'impegno n. 1, inserendo in prossimità del *claim* "risparmia fino a 500€" l'asterisco che rimanda, all'interno della stessa pagina e in posizione visibile, alla frase "Grazie al confronto tra i preventivi. Scopri come calcoliamo il risparmio" e applicando alla scritta "Scopri come calcoliamo il risparmio" un link di rinvio alla pagina denominata "Come funziona" contenente molteplici informazioni in merito al funzionamento del Sito, alle compagnie e intermediari confrontati, al risparmio conseguibile, e agli sconti disponibili sul Sito. In particolare, nella terza sezione della pagina "Come funziona" rubricata "Quanto è possibile risparmiare" è stata inserita l'informativa in cui viene spiegato che il risparmio "fino a 500€" è calcolato sulla base della media della differenza tra il premio RC Auto lordo più caro e quello più economico sui preventivi calcolati periodicamente sul Sito, e sono riportati i dati percentuali che indicano quante volte, rispetto alle comparazioni effettuate dal Sito, il differenziale di prezzo tra l'offerta più economica e quella più costosa è stato superiore a 500 €.

15. Il *claim* "risparmia fino a 500€" è sempre stato veritiero e all'utente sono sempre state fornite tutte le informazioni necessarie a compiere una scelta commerciale consapevole e a valutarne la convenienza. La percentuale di comparazioni realizzate da Facile.it in cui il risparmio ottenibile, come in precedenza definito, è superiore a 500 € è cresciuta dal 2017 ad oggi. A ciò si aggiunga che nessuno degli utenti di Facile.it ha mai lamentato il mancato aggiornamento dei dati relativi alle modalità di calcolo del risparmio. Da ultimo, già prima che l'Autorità avviasse il procedimento, la Società ha adeguato l'informativa contenuta nel proprio sito *internet* con i dati aggiornati al dicembre 2020 e in corso di procedimento ha elaborato un sofisticato *software* che consente di aggiornare i dati a supporto del *claim* "risparmia fino a 500€" con cadenza mensile. Infine, in assenza di un obbligo a rispettare una cadenza temporale precisa che il provvedimento di accettazione degli impegni non ha previsto, sarebbe necessario dimostrare che un aggiornamento più frequente dei dati sarebbe stato necessario per mettere il consumatore nelle condizioni di valutare l'effettivo risparmio conseguibile mediante l'utilizzo del Sito.

16. Anche la contestazione relativa all'impegno 2, secondo la quale Facile avrebbe indicato la quota di mercato dei *partner* assicurativi in modo contraddittorio, riportando percentuali diverse sulla *homepage* e sulla pagina "Come funziona", sarebbe infondata. Infatti, Facile ha indicato sulla *homepage* del proprio Sito l'elenco dei *partner* assicurativi; ha fornito una informativa più completa nella pagina "Come funziona" inserendo, oltre all'elenco di tutti i *partner* assicurativi, anche una tabella contenente le loro complessive quote di mercato, sia in valore (premi totali raccolti) sia in volume (numero di compagnie), calcolate sulla base dei *report* ANIA. Nessuna discrasia può essere rilevata tra i due dati, che sono diversi in quanto calcolati sulla base di criteri diversi: l'uno sulla base dei premi totali raccolti e l'altro sulla base del numero di compagnie. Inoltre, il dato relativo alle quote di mercato in termini di numero di compagnie era già presente nella *homepage* del sito quando è stata deliberata la chiusura del procedimento PS9212 e quando, il successivo 15 maggio 2015, è stata trasmessa all'Autorità la relazione di ottemperanza agli impegni.

17. La circostanza che Facile abbia inserito anche nella *homepage* il dato in merito alla quota di mercato coperta dalla comparazione non potrebbe essere qualificata come una inottemperanza agli impegni assunti nel 2015 visto che gli stessi non facevano alcun riferimento specifico a tale inserimento. In ogni caso, Facile ha eliminato dalla propria *homepage* ogni riferimento alle quote di mercato detenute dai *partner* assicurativi limitandosi a fornire l'elenco degli stessi, mentre ha continuato a offrire una informativa più di dettaglio nella pagina "Come funziona", riportando (i) l'elenco dei *partner* assicurativi e (ii) le quote di mercato dagli stessi detenute, calcolate sia sulla base del numero di compagnie presenti sul mercato, sia sulla base dei premi raccolti facendo riferimento ai dati ANIA e indicando in modo chiaro ed immediato i distinti criteri di calcolo utilizzati.

18. La circostanza che nessun consumatore abbia mai sporto un reclamo, confermerebbe che le condotte oggetto del presente procedimento non hanno avuto alcun impatto sul mercato, in quanto inidonee ad alterare le scelte commerciali dei consumatori. La Società chiede inoltre di tenere conto dell'atteggiamento collaborativo tenuto nel corso del procedimento.

VI. VALUTAZIONI

19. Le evidenze sopra descritte appaiono dimostrare la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per non aver la Società ottemperato agli impegni nn. 1 e 2 di cui al provvedimento n. 25420 dell'8 aprile 2015. Al riguardo, si rileva che Facile non ha adottato modalità e comportamenti sufficienti ad ottemperare ai due suindicati impegni, come di seguito rappresentato.

20. Per quanto riguarda l'impegno n. 1, la Società si era impegnata a inserire una spiegazione dei risparmi conseguibili utilizzando il sito *facile.it* del seguente tenore: "Il risparmio fino a 500€" è calcolato sulla base della media della differenza tra premio RC auto lordo più caro e quello più economico sui preventivi calcolati periodicamente sul Sito. A (Mese/Anno), confrontando la polizza più cara con la polizza più economica delle compagnie partner, è stato

riscontrato un differenziale di premio di almeno 500 € nel (Numero%) dei casi come da tabella che segue redatta sulla base di tutti i preventivi richiesti sul presente sito nel precedente mese” a cui sarebbe seguita una tabella da aggiornare periodicamente. Tuttavia, gli aggiornamenti della tabella si sono arrestati al giugno 2017. L’inottemperanza deriva, dunque, dalla incompletezza dell’informazione sui dati che avvalorano il risparmio conseguibile comparando le offerte Rc auto sul sito *facile.it*, nel senso che la Società, non fornendo un’informazione aggiornata su tali dati, l’ha resa nei fatti indisponibile e non ha di conseguenza consentito al consumatore di poter valutare la convenienza del servizio offerto dal sito. È infatti essenziale l’attualità dei dati affinché il consumatore sia posto nella condizione di avere informazioni tali da consentirgli una scelta consapevole, a fronte del *claim* sul risparmio possibile ricorrendo al sito *facile.it*. Priva di pregio risulta al riguardo l’eccezione sollevata dalla parte sulla mancata previsione, nell’impegno n. 1, di una cadenza temporale di aggiornamento dei dati⁹, anche in considerazione del fatto che la Società non ha mai effettuato aggiornamenti dal 2017 e solo nel mese di gennaio 2021 vi ha provveduto utilizzando i dati relativi al mese di dicembre 2020. Né l’affermata onerosità dell’operazione¹⁰ appare meritevole di considerazione, essendo l’aggiornamento dei dati insito nell’impegno proposto dalla parte, i cui costi di attuazione dovevano essere adeguatamente valutati prima che la proposta venisse avanzata, non essendo inoltre ammissibile che un impegno accettato e reso vincolante dall’Autorità venga disatteso per la sua presunta onerosità.

21. In relazione all’impegno n. 2, nella *homepage* del sito, dal settembre 2018 al dicembre 2020, era riportata una quota di mercato delle compagnie assicurative confrontate pari al 27,6%, senza specificazione della base di calcolo, mentre i valori delle quote di mercato riportati nella pagina “*Come funziona*” sono variati nel tempo come segue:

Data	Quota sui premi	Quota sul n. compagnie
Ottobre 2018	54%	38,4%
Ottobre 2020	55%	41,5%
Novembre 2020	55%	41,5%
Dicembre 2020	17%	32%

In tal modo, è stata fornita un’informazione fuorviante e in contrasto con lo scopo a cui era finalizzato l’impegno. L’incoerenza tra le quote riportate nella *homepage*, calcolate sul numero delle compagnie confrontate, e quelle della pagina “*Come funziona*” vale sia con riferimento a quelle di quest’ultima basate sul valore dei premi, come è ovvio data la loro diversa natura, sia in relazione a quelle fondate sullo stesso criterio del numero delle compagnie, alla luce del fatto che i valori riportati nella *homepage* non sono mutati nel tempo sino alla loro cancellazione. L’effetto ingannevole risulta ampliato con riferimento ai dati del dicembre 2020, se si considera la circostanza che la quota di mercato più elevata era inserita nella *homepage* del sito, di più immediata consultazione da parte dell’utente.

22. L’argomentazione in merito alla quale, le quote di mercato in termini di numero di compagnie erano già presenti nella *homepage* del sito al momento della chiusura del procedimento con impegni (PS9212), ed erano state indicate nella relazione di ottemperanza, non può essere accolta, in quanto, come detto, l’inottemperanza rilevata non è costituita dall’inserimento delle quote nella *homepage*, ma dalla loro incoerenza con quelle della pagina “*Come funziona*”, oggetto dell’impegno n. 2. Pur essendo dunque le quote nella *homepage* già presenti al momento della chiusura del procedimento PS9212, e indicate nella relazione di ottemperanza, era logico aspettarsi che quelle di nuova introduzione di cui all’impegno n. 2 sarebbero state con esse coerenti, cosa che non si è verificata. Inoltre, la chiusura del procedimento e la relazione di ottemperanza presentata risalgono al 2015, mentre la rilevata discrasia tra le quote di mercato è successiva (dal settembre 2018 in poi).

23. Alla luce delle risultanze istruttorie, si ritiene che il comportamento sopra descritto, posto in essere dal professionista, configuri un’inottemperanza alla delibera n. 25420 dell’8 aprile 2015, con riguardo agli impegni nn. 1 e 2.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

24. Ai sensi dell’articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, l’Autorità dispone l’applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

25. 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, nonché delle condizioni economiche dell’impresa stessa.

26. Nel caso in esame, si tiene conto della dimensione della Società, che nell’esercizio finanziario terminato il 31 dicembre 2020 ha realizzato un fatturato pari a € 77.154.271, con un Margine Operativo Lordo pari a circa € 31.872.000 (41,1% dei ricavi). Si tiene conto, inoltre, della natura della condotta oggetto di inottemperanza, costituita

⁹ [Cfr. Doc. n. 5-memorie]

¹⁰ [Cfr. doc. n. 11 verbale audizione del 19 marzo 2021]

dalla fornitura di informazioni sul funzionamento del sito e sui benefici ottenibili dalla sua consultazione non conformi a quelle che l'Autorità ha ritenuto necessarie al fine di eliminare le ipotesi di violazione del Codice del Consumo di cui all'avvio del procedimento PS9212, e di consentire ai consumatori di assumere decisioni commerciali consapevoli.

27. In base agli elementi istruttori acquisiti, risulta che l'inottemperanza abbia avuto luogo a decorrere dal mese di luglio 2017, data in cui non sono stati più aggiornati i dati sulla base dell'impegno 1, fino al mese di febbraio 2021, momento nel quale sono state eliminate dalla *homepage* del sito le quote di mercato delle imprese assicurative *partner*.

28. Considerati tali elementi, si ritiene di irrogare a Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 500.000 € (cinquecentomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento della società Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A., consistito nell'aver violato la delibera dell'8 aprile 2015, n. 25420, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di irrogare alla società Facile.it Broker di Assicurazioni S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 500.000 € (cinquecentomila euro).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata 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 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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

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