

PS12017 - SAMSUNG-PERSONAL RENTING/PRODOTTI IN LOCAZIONE

Provvedimento n. 29965*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 dicembre 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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;

VISTO il proprio provvedimento del 25 maggio 2021, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede della società Personal Renting S.p.A.;

VISTO il provvedimento del 21 settembre 2021, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni presentati dalle Parti;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Samsung Electronics Italia S.p.A. (di seguito "Samsung" o il "Professionista"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo, è uno dei principali operatori nel settore della produzione e vendita di elettrodomestici e prodotti di elettronica, informatica, ecc.. La società presenta per l'anno 2020 un fatturato pari a 2.164.214.280 euro¹.

2. Personal Renting S.p.A. (di seguito anche "Personal Renting" o "PR"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, specializzata nel settore del noleggio dei beni di consumo, è interamente controllata da BNP Paribas Personal Finance SA, Gruppo di rilevanza mondiale nel settore creditizio. La società Personal Renting presenta per l'anno 2020 un fatturato pari a 2.269.278 euro².

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

3. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Samsung e da Personal Renting (di seguito anche PR) in relazione alla promozione e conclusione di un contratto di noleggio di 24 mesi per prodotti di alta tecnologia e alla fase di esecuzione del contratto, e specificamente la ritardata e mancata assistenza/sostituzione del dispositivo come previsto dal contratto di assicurazione accessorio al contratto di noleggio, nonché l'addebito sulla carta di credito del cliente, dopo la cessazione del contratto, di penali arbitrariamente definite e ingiustificatamente applicate per presunti danni o mancate restituzioni non dipendenti dalla volontà dei consumatori. In particolare:

A) per Samsung la condotta commerciale contestata consiste nella diffusione, tramite il proprio sito aziendale, della pubblicità del contratto di noleggio³ - denominato Samsung Smart Rent - attraverso *claim* pubblicitari volti ad assicurare un servizio di assistenza e di sostituzione degli apparecchi nonché la possibilità di utilizzare detti apparecchi "senza pensieri", in caso di acquisto della formula commerciale pubblicizzata. In particolare, attraverso tali *claim* rassicuranti presenti nella pubblicità, la società ha reso informazioni non corrette ed ingannevoli in ordine alle caratteristiche e modalità dell'operazione commerciale pubblicizzata e ha omesso informazioni relative alle specifiche condizioni di restituzione dell'apparecchio e alla conseguente applicazione di significative penali in caso di non rispetto di dette condizioni⁴;

* [Nella presente versione il provvedimento è riportato nella versione rettificata a seguito della delibera n. 30117 del 12 aprile 2022.]

¹ [Bilancio 2020 depositato dalla società Samsung in data 9 luglio 2021, prot. n. 58087.]

² [Bilancio 2020 depositato dalla società Personal Renting in data 5 luglio 2021, prot. n. 56594.]

³ [Cfr. Doc. n. 441 Indice del fascicolo ispettivo Samsung in forza del contratto concluso nel mese di giugno 2018 con PR promuove il servizio e vende a quest'ultima società i prodotti di alta tecnologia da dare in noleggio ai consumatori.]

⁴ [Immagine estratta dal sito internet www.samsung.it, rilevazione del 24 maggio 2021, acquisita agli atti del fascicolo in pari data.]

Perché scegliere Samsung Smart Rent?



Cambio smartphone ogni anno

Dopo 12 mesi puoi decidere di passare ad un nuovo Galaxy.



Formula senza pensieri

Soluzione all-inclusive con assistenza in caso di danni, malfunzionamento, difetto di fabbrica e furto con un piccolo contributo*.



Assistenza Prevista

Servizio di riparazione in caso di danni, malfunzionamenti e di sostituzione in caso di furto.

B) Con riferimento alla condotta di Personal Renting, quest'ultima, al termine del contratto di noleggio, ha addebitato penali di importi significativi, derivanti da una eccessiva valutazione dei danni presenti sugli apparecchi restituiti dai consumatori. Tale addebito è stato applicato anche a fronte della copertura assicurativa per danni e furto prevista dal contratto di noleggio e pagata mensilmente dal consumatore, nonché in caso di reclamo del consumatore stesso in merito all'effettivo stato dell'apparecchio. Ciò in base ad una procedura carente di contraddittorio e insufficiente a garantire un corretto accertamento dell'effettivo stato dell'apparecchio, affidando la fase di accertamento del valore e dello stato d'uso dell'apparecchio a *partner* commerciali esterni interessati alla sottostima dell'apparecchio stesso in quanto tale valutazione rappresentava il prezzo di acquisto del dispositivo. PR ha poi applicato la penale prevista per la mancata restituzione degli apparecchi anche nei casi in cui, invece, il consumatore aveva proceduto alla restituzione.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

A seguito di una richiesta di intervento da parte di un consumatore pervenuta in data 24 marzo 2021⁵, in relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in data 25 maggio 2021, è stato comunicato ai Professionisti l'avvio del procedimento istruttorio PS12017 per presunta violazione degli artt. 20, 21, 22, 24, 25 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" (di seguito anche "CdC") e, contestualmente, è stata formulata una richiesta di informazioni.

4. Nello specifico, nei confronti di Samsung è stata ipotizzata una pratica commerciale scorretta, in violazione degli artt. 20, 21, e 22 del Codice del consumo, in quanto la stessa non avrebbe operato con la diligenza richiesta ad un professionista di primaria importanza, avendo fornito informazioni ingannevoli e omesso informazioni essenziali in ordine alle caratteristiche e alle modalità dell'offerta.

5. Nei confronti della società Personal Renting è stata ipotizzata una pratica commerciale aggressiva, in violazione degli artt. 20, 24, e 25 del Codice del consumo, nella misura in cui il professionista avrebbe applicato ai consumatori, per danni agli apparecchi o per mancate restituzioni, penali di importo elevato e di gran lunga superiore all'effettivo valore residuo dell'apparecchio, senza contraddittorio e senza un adeguato riscontro da parte del cliente.

6. Le società Samsung e Personal Renting, rispettivamente in data 23 e 25 giugno 2021, hanno depositato una richiesta di proroga del termine per la presentazione di impegni. L'istanza è stata accolta con delibera del 1° luglio 2021 e comunicata alle società in data 5 luglio 2021.

7. Le società Samsung e Personal Renting, rispettivamente in data 5 e 9 luglio 2021, hanno dato riscontro alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio, unitamente ad una preliminare memoria difensiva.

8. In data 11 agosto 2021 entrambe le società hanno formulato una proposta di impegni.

9. In data 7 settembre 2021 la società Personal Renting è stata sentita in audizione.

10. In data 15 settembre 2021 la società Samsung è stata sentita in audizione.

11. In data 17 settembre 2021, la società Samsung ha depositato una versione integrata e consolidata della proposta di impegni. In data 20 settembre 2021, la società Personal Renting ha depositato una versione integrata e consolidata della proposta di impegni.

12. In data 13 ottobre 2021, è stato comunicato ad entrambe le società il rigetto della proposta di impegni, come dalla stesse formulate ed integrate, deliberato dall'Autorità in data 12 ottobre 2021.

13. In data 21 ottobre 2021, è stata comunicata alle Parti, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria.

14. In data 3 novembre 2021, Personal Renting, a seguito di sua specifica istanza, è stata sentita nuovamente in audizione.

15. Il 10 novembre 2021, Samsung ha depositato una memoria conclusiva.

16. In data 11 novembre 2021, Personal Renting ha depositato una memoria conclusiva.

⁵ [Cfr. segnalazione del 24 marzo 2021, prot. n. 31901.]

2) Le evidenze acquisite

I. Il contratto di noleggio e il ruolo di Samsung, Personal Renting (PR) e il broker

17. La società PR acquista i prodotti destinati al noleggio sulla base di un contratto sottoscritto con Samsung fin dal mese di giugno 2018. Il consumatore invece sottoscrive con PR un contratto di noleggio della durata di 24 mesi; trascorsi 12 mesi dalla presa in consegna del bene, il consumatore ha la possibilità di effettuare *l'upgrading*, restituendo il vecchio apparecchio e ritirandone uno nuovo oppure può proseguire il noleggio fino alla scadenza contratto. A tale data, il consumatore è tenuto alla restituzione dell'apparecchio.

18. Il ruolo di Samsung consiste nella promozione del servizio di noleggio sul proprio sito aziendale⁶.

19. PR, invece, è il professionista che contrae il contratto di noleggio con il cliente. PR, nell'esecuzione del contratto, si avvale di *partner* commerciali esterni per lo svolgimento di molte fasi della propria attività connessa alla gestione operativa degli apparecchi dati in noleggio e dei clienti. In particolare, PR utilizza i servizi di una società esterna denominata COVISIAN per la gestione del "*customer care*" e dei rapporti con la clientela *inbound*, in forza di uno specifico contratto⁷. PR usufruisce poi della propria controllante Findomestic per la gestione aziendale e l'assistenza legale⁸. Infine, PR ricorre ai servizi di un *broker* per l'attività di assistenza tecnica (recupero prodotto e valutazione stato dell'apparecchio) tramite una propria rete. Il *broker* è anche il soggetto che riacquista da PR gli apparecchi al termine del noleggio.

20. Il *broker* di cui si è avvalsa PR, fino ad ottobre 2020, è stata la società NES, a cui è subentrata - successivamente a tale data - la società ESTENDO, in ragione della insoddisfacente gestione dell'attività di diagnosi da parte di NES⁹.

21. Il *broker*, in forza del contratto concluso con PR, ha un ruolo determinante in quanto svolge tutte le fasi salienti dell'intera operazione commerciale. In particolare, esso cura l'assistenza tecnica nel corso del contratto di noleggio qualora il consumatore segnali malfunzionamenti dell'apparecchio; si occupa della fase di recupero dell'apparecchio al momento della restituzione, tramite corriere incaricato dal *broker* stesso; effettua la valutazione dello stato di conservazione dell'apparecchio restituito al fine di attribuire il valore residuo dello stesso; acquista i beni oggetto del noleggio, al momento della cessazione del contratto di noleggio tra PR e i suoi clienti¹⁰.

22. Nello specifico, infatti, il contratto in essere tra il *broker* e PR prevede espressamente (articolo 9) che al termine del contratto di noleggio "*Il Fornitore acquisterà i Beni restituiti dai clienti al prezzo concordato nel presente documento e alle condizioni di cui all'allegato A*"¹¹. Il successivo articolo 12 stabilisce che i Beni verranno classificati in 4 categorie in funzione delle loro caratteristiche estetiche e tecniche di funzionamento. Il contratto contiene due allegati (All. A e All. B) relativi alle modalità operative che il *broker* dovrà seguire nella valutazione degli apparecchi e per la determinazione del valore commerciale degli stessi.

23. In particolare, l'allegato B contiene la descrizione dettagliata dei criteri di valutazione degli *smartphone* e altri beni menzionati al suo interno per la rilevazione di danni o per la verifica dello stato di conservazione.

⁶ [Cfr. Doc. n. 441 Indice del fascicolo ispettivo.]

⁷ [Cfr. doc. n. 7 Indice fascicolo ispettivo.]

⁸ [Cfr. doc. n. 436 Indice fascicolo ispettivo.]

⁹ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 28 maggio 2021.]

¹⁰ [Cfr. contratto in essere tra PR ed Estendo doc. n. 435 indice del fascicolo ispettivo.]

¹¹ [Cfr. doc n. 435 indice del fascicolo ispettivo.]

Allegato B: Criteri di valutazione per il riacquisto dei prodotti

1) Criteri di Valutazione – 4 Gradi

GRADO A (Ottime condizioni)

Schermo : Micro graffi impercettibili
 Back Cover : Micro graffi impercettibili
 Cornice : Priva di qualsiasi segno evidente
 Rotture : Nessuna crepa o rottura
 Blocchi : Nessun Blocco PIN – [Touch ID](#) – [iCloud](#)
 Dati : Cancellati

GRADO C (normale usura)

Schermo : Normale usura
 Back Cover : Normale usura
 Cornice : Normale usura
 Rotture : Nessuna crepa o rottura
 Blocchi : Nessun Blocco PIN – [Touch ID](#) – [iCloud](#)
 Dati : Cancellati

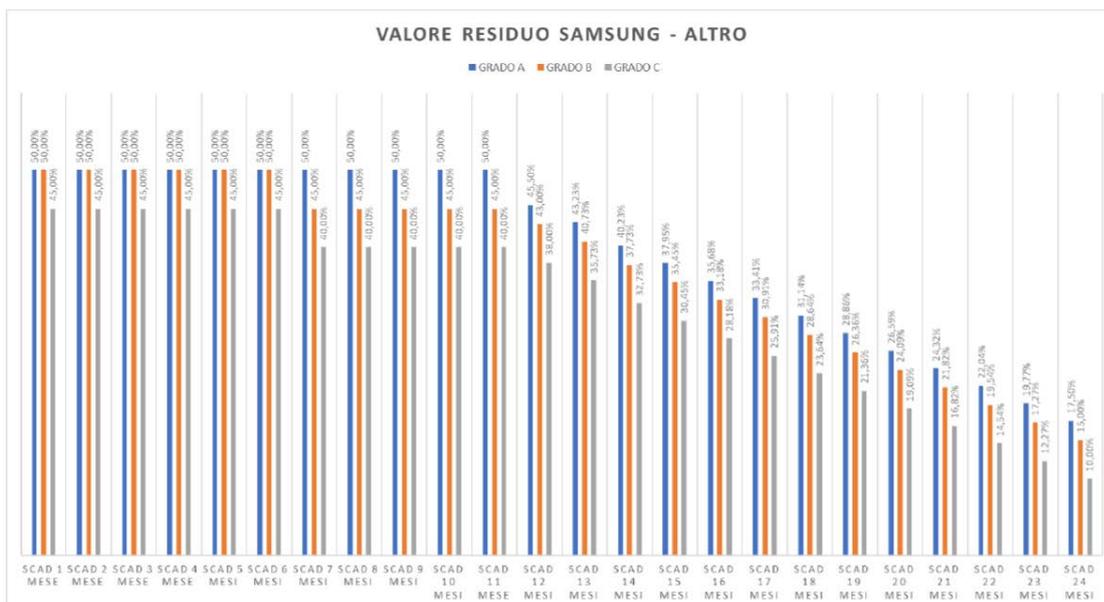
GRADO B (Buone Condizioni)

Schermo : Normale usura (Max 5 graffi lievi)
 Back Cover : Normale usura (Max 5 graffi lievi)
 Cornice : Normale usura (Max 5 graffi lievi)
 Rotture : Nessuna crepa o rottura
 Blocchi : Nessun Blocco PIN – [Touch ID](#) – [iCloud](#)
 Dati : Cancellati

GRADO D (Danneggiato):

Schermo : Rotto
 Back Cover : Rigata in profondità
 Cornice : Danneggiata o rigata in profondità
 Rotture : Crepa o rottura
 Blocchi : Blocco PIN – [Touch ID](#) – [iCloud](#)
 Dati : Cancellati

24. L'allegato A specifica il valore residuo (RV) degli apparecchi che varia in base al decorso del tempo¹². Ad esempio, la tabella, qui di seguito riportata, evidenzia che dopo 12 mesi dal noleggio, un apparecchio Samsung se valutato di Grado A ha un valore del 45,50%, se valutato di Grado B ha un valore del 43% se valutato di Grado C ha un valore del 38%. Lo stesso apparecchio alla scadenza dei 24 mesi se valutato di Grado A ha un valore 17,50%, se valutato di Grado B ha un valore del 15% se valutato di Grado C ha un valore del 10%.



25. Questi valori residui – aggiornati sulla base dello stato di conservazione dell'apparecchio – costituiscono il prezzo di acquisto che il *broker* dovrà pagare a PR. Il contratto in essere tra le parti indica che la determinazione del prezzo di acquisto dell'apparecchio da parte del *broker* venga effettuata sulla base dei criteri esposti nella tabella che segue.

¹² [L'allegato A riproduce un grafico dove in corrispondenza del decorso del tempo il valore dell'apparecchio perde scende.]

	<i>RV pagato da IL FORNITORE secondo i seguenti criteri</i>
Prodotto restituito in buone condizioni (grade A)	RV (Grado B) + 2,5%
Restituito in buone condiziooni (gradoB)	RV
Restituito in cattive condizioni di utilizzo (grade C)	RV (Grado B) -5%
Restituito con gravi danni (grado D)	-si veda l'allegato A per il dettaglio
Non restituito	Nessun valore

26. Pertanto, successivamente alla restituzione del prodotto, il *broker* svolge una valutazione dello stato d'uso dell'apparecchio e, sulla base della griglia di cui all'all. B, viene poi individuato il valore delle penalità da addebitare al cliente. La classificazione dello stato degli apparecchi prevede che se questi sono classificati con le lettere A e B non sia applicata al consumatore nessuna penalità. In caso di classificazione con le lettere C e D (esistenza di un danno più o meno grave), saranno addebitate al cliente (su carta di credito) da parte di PR le relative penalità¹³.

27. I valori delle penali applicate sono pari a 100 euro per danni esteriormente visibili sul bordo o struttura posteriore; 150 euro per porte di connessione non funzionanti; 300 euro in caso di danno irreparabile, 325 euro per la mancata restituzione o per la restituzione di un prodotto diverso da quello noleggiato¹⁴.

28. Secondo tale meccanismo, sia PR che il *broker* ricavano un evidente vantaggio economico dalla svalutazione dei *device* e dall'applicazione delle penali, soprattutto quelle di maggiore rilevanza, essendo queste ultime di gran lunga superiori al valore dello stesso apparecchio. Come confermato in uno scambio di *mail* tra funzioni aziendali relative alla valutazione del modello di offerta "in base ai dati disponibili al 31/12, le penalità pagate dai clienti riescono a coprire la svalutazione dei device"¹⁵.

II. Il contratto di noleggio e il servizio di assistenza

29. Il contratto di noleggio, predisposto da PR, prevede all'articolo 6 un servizio di assistenza tecnica¹⁶ in caso di malfunzionamento, danni e furto dell'apparecchio. Il citato articolo prevede che il cliente possa usufruire di un servizio di sostituzione del bene oggetto di noleggio nei casi di furto e danno accidentale, nei limiti e alle condizioni indicate nel medesimo articolo 6. La copertura del servizio di assistenza prevede l'applicazione di un "contributo" per ciascun evento coperto (€ 59 per l'evento Danno Accidentale ed € 99 per l'evento Furto). L'articolo 6 precisa che il servizio di assistenza copre i seguenti rischi per ciascuno dei due anni di durata del contratto di noleggio:

- un evento "Furto", ossia il danno materiale e diretto causato da casi di strappo/scippo, furto del Prodotto in possesso del cliente, ecc.;
- un evento "Danno accidentale", ossia "il danno materiale e diretto subito dal bene oggetto del noleggio".

III Le criticità della rilevazione dei danni e l'applicazione delle penali

30. Il sistema prevede che una volta effettuata la valutazione dello stato dell'apparecchio venga resa una informativa al consumatore. Tale informativa viene inviata tramite una *mail* contenente il *report* tecnico e le immagini del prodotto.

31. La società PR, già a far data dal secondo semestre 2019, ha registrato alcune problematiche connesse alle restituzioni dei prodotti noleggiati dagli utenti, derivanti da una difettosa comunicazione tra PR e il *broker*. Pertanto, PR ha deciso di abbonare, fino alla fine del 2019, la maggior parte delle penalità che avrebbero dovuto essere addebitate ai clienti¹⁷.

32. Dai primi mesi del 2020, PR ha registrato alcune contestazioni da parte dei clienti riguardanti l'applicazione delle penalità. Tali contestazioni sono state ricevute dalla società che gestisce il *front office* (Covisian), mediante comunicazioni telefoniche dei clienti. In caso di mancata soluzione del problema, ove il cliente inoltra successivamente un reclamo a PR, quest'ultima, attraverso un'apposita area istituita ad ottobre 2020 (*Customer satisfaction*), gestisce i reclami e fornisce i riscontri. A tal fine la responsabile dell'area recepisce il reclamo e lo indirizza per un supporto tecnico/legale all'ufficio tutela clienti presso Findomestic¹⁸.

33. Nello stesso periodo di riferimento PR registrava che il *broker* NES da gennaio a settembre 2020 valutava il 14% degli apparecchi restituiti di classe A), il 29% di classe B), il 14% di classe C) e il 42% di classe D) mentre nel

¹³ [Cfr. doc. n. 435 indice del fascicolo ispettivo.]

¹⁴ [Cfr. Condizioni contratto di noleggio.]

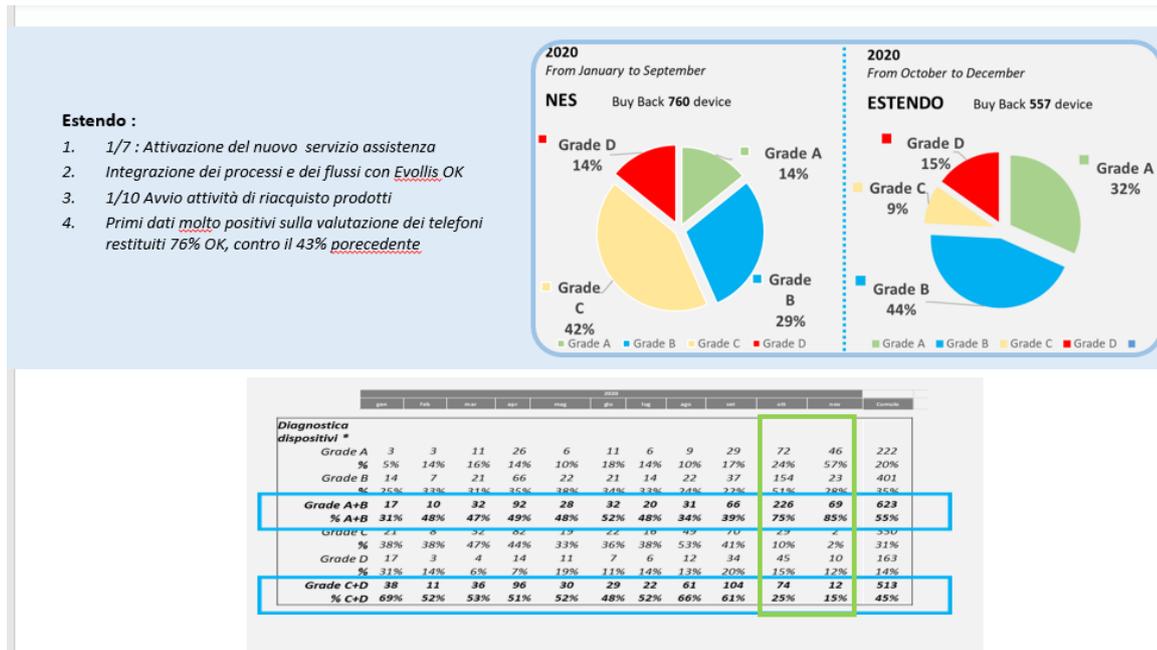
¹⁵ [Cfr. doc. n. 455 indice del fascicolo ispettivo.]

¹⁶ [Cfr. Contratto di noleggio estratto dal sito internet Samsung in data 24 maggio 2021.]

¹⁷ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 28 maggio 2021.]

¹⁸ [Cfr. Verbale accertamento ispettivo del 28 maggio 2021.]

quadrimestre successivo il nuovo *broker* Estendo valutava il 32% degli apparecchi restituiti di classe A), il 29% di classe B), il 9% di classe C) e il 15% di classe D) (Cfr. grafico qui di seguito riportato)¹⁹.



34. Da una mail interna della società emerge che il "benchmark (informazioni fornite da NES) tra Personal Renting e PF Location relativa alla ripartizione dei gradi per la diagnostica effettuata da NES da gennaio a fine ottobre 2019" (citazione testuale estratta dalla mail) per la classe di D) di valutazione è simile²⁰.

	Personal Renting		PF Location	
	Nb	%	Nb	%
Grade A	41	10%	393	17%
Grade B	125	30%	627	28%
Grade C	145	34%	698	31%
Grade D	111	26%	548	24%
Total Grade C&D	256	61%	1246	55%
Total all Grades	422	100%	2266	100%
Details Grade D	Google account link	33	30%	
	Broken	37	33%	
	Breakdown	41	37%	
	Total Grade D	111	100%	

% of Grade D is quite similar.

¹⁹ [Cfr. doc. n. 437 indice del fascicolo ispettivo.]

²⁰ [Cfr. doc. n. 448 indice del fascicolo ispettivo.]

35. Nel periodo relativo al primo quadrimestre 2021, PR ha gestito circa 90 contestazioni – pervenute tramite telefono o mail – per richieste di penali per danni agli apparecchi restituiti. In 20 casi PR ha rilevato che *“dalle foto sul portale non si evince il danno descritto”*. In 22 casi la penale è stata annullata, mentre in 68 casi la richiesta di penale è stata confermata²¹.

36. La società PR ha redatto un documento interno, denominato *“Résumé de 7 cas de plaintes de clients pour des diagnostics ne correspondant pas à l'état des smartphones retournés”* (riepilogo di 7 casi di reclami dei clienti per diagnosi non corrispondenti allo stato dei telefoni cellulari restituiti) nel quale si afferma che *“le definizioni dei gradi diagnostici sono quelle previste nel contratto di collaborazione in corso (NES e PR) e le foto degli smartphone sono state acquisite sul sito del NES. I prodotti da riacquistare sono “smartphone usati”, quindi non possono essere nelle condizioni del nuovo prodotto di fabbrica. I risultati delle diagnosi sono sempre peggiorativi. Questo ha un impatto sul risultato economico e sulla reputazione di Personal Renting”*²². Dal medesimo documento emerge che sui 7 casi segnalati ed esaminati da PR, in 6 casi la penale applicata è stata annullata da quest'ultima.

37. In una mail riferita al nuovo contratto concluso con Estendo, la società PR, pur consapevole del ruolo svolto dal broker in fase di valutazione degli apparecchi, afferma: *“mi sono basato anche sulle caratteristiche del nuovo accordo con Estendo, che prevede delle modalità di riacquisto e soprattutto una modalità di diagnosi dei telefoni usati meno restrittiva rispetto all'attuale broker. Sul nuovo contratto con Estendo impatterà in misura molto ridotta il fenomeno delle contestazioni, pertanto stimiamo una forte riduzione del mancato in caso delle penalità sui gradi di diagnosi C. Inoltre il processo è molto più efficace rispetto all'attuale e questo ridurrà ulteriormente il fenomeno della contestazione e mancato pagamento. I dati del primo semestre fanno emergere un'incidenza del grado di diagnosi “D” (peggior grado di valutazione) pari al 14% dei telefoni restituiti. Su questa fascia di diagnosi è tuttavia più semplice incassare le penalità dei clienti in quanto si tratta di telefoni “evidentemente” oggetto delle penalità previste in contratto con i clienti Per i motivi sopra indicati, propongo una percentuale di svalutazione del Valore residuo dei device restituito tra il 5% ed il 7%max, prevedendo in parallelo un monitoraggio dei risultati per eventuali aggiornamenti periodici da apportare al simulatore”*²³.

38. Peraltro, da un'altra mail emerge la consapevolezza di PR circa la possibilità che anche Estendo adotti comportamenti poco corretti in fase di valutazione degli apparecchi restituiti e delle penali applicate: *“volevo segnalarvi che sto facendo delle verifiche ed approfondimenti sulle penalità impagate in conseguenza del forte picco registrato ad ottobre. Stanno emergendo alcune criticità piuttosto preoccupanti che vorrei condividere con voi ...da ottobre in avanti abbiamo una fortissima impennata di pratiche a recupero, di queste molte sono dovute al fenomeno del Rank 24... quindi molte pratiche sono salite a recupero solo per l'ultimo canone. [...] Su questo file ci sono dei casi e degli altri interventi da fare verso NES o Estendo.*

*Nel frattempo visto che mi ci sono imbattuto, vi chiedo di farvi spiegare da Estendo il motivo per il quale è stata applicata questa penalità alla pratica in argomento, ho il timore che stiamo prendendo una deriva di “NES..siana” memoria”*²⁴.

39. Una mail interna della società datata 24 gennaio 2021, inviata ai vari responsabili di area coinvolti dal problema, evidenzia l'esistenza di un problema riguardante l'applicazione delle penali. La stessa recita: *“sostanzialmente dal mese di settembre/ottobre su moltissime pratiche sono state calcolate delle penalità, ma non sono mai state chieste ai clienti perché la piattaforma ha contestualmente bloccato i pagamenti.... per questa ragione i clienti pur passando prima in impagato e poi a recupero non sono mai stati inseriti nel processo di pagamento/addebito. Se faremo tempestivamente gli interventi mancati eviteremo che questi clienti vadano al contenzioso ... quasi a loro insaputa!! Attenzione... la quasi totalità dei clienti che ho esaminato sono al primo o secondo upgrade in un certo senso i nostri migliori clienti ... i più fedeli. Questa situazione è ulteriormente complicata dal fatto che nello stesso periodo abbiamo avuto il cambio del broker con flussi che non hanno funzionato sempre bene, con NES che, sapendo di essere in uscita, ha applicato penalità anche quando non erano necessarie e con Estendo che deve sicuramente migliorare servizio e modalità di diagnosi...”*²⁵.

40. Da un'altra mail emerge poi che in merito al broker Estendo, alcune diagnosi dei danni effettuate da quest'ultimo non siano state valutate in modo corretto e che vi sia una tendenza ad applicare penali più alte di quelle da applicare: *“Le posizioni di Estendo sono quelle evidenziate in arancione. Molto clienti lamentano difficoltà e manifestano insoddisfazione nella fase di ripresa del telefono, in realtà lo abbiamo visto anche noi con i 3 telefoni in ufficio da riprendere. Su molte posizioni mancano le foto ed in altre le diagnosi sono molto discutibili, Le penalità possono essere richieste solo in presenza di situazioni nette e chiare e soprattutto corrispondenti al contratto in essere. In molti casi non è così.vi chiedo di acquisire tutte le risposte sui punti evidenziati e di farci pagare il VR di tutte le situazioni dubbie”. Codici Penalità: Ci sono diversi casi di telefoni con danni al vetro posteriore e penalità 300€. Sul contratto*

²¹ [Cfr. doc. n. 9 indice del fascicolo ispettivo.]

²² [Cfr. Doc. n. 466 indice fascicolo ispettivo.]

²³ [Cfr. Doc. n. 460 indice fascicolo ispettivo.]

²⁴ [Cfr. mail doc. n. 440 indice del fascicolo ispettivo.]

²⁵ [Cfr. Doc. n. 460 indice fascicolo ispettivo.]

questo tipo di danno (vetro posteriore e/o bordo) prevede una penalità di 150€. Bisogna creare un codice specifico altrimenti i clienti continueranno a contestare la penalità²⁶.

41. Un'altra mail conferma come alcuni danni riscontrati sugli apparecchi siano qualificati come più gravi rispetto a quelli effettivi: "leggendo la mail avevo voglia di confermare a prescindere la penale.... ma guardando il filmato onestamente mi sono ricreduto. è vero che ci sono dei graffi.... ma francamente mi sembrano graffi da normale usura. Secondo le declaratorie attuali, secondo me queste somigliano più ad un grado B che ad un grado C. puoi esaminare questo singolo caso con Estendo? sinceramente credo sia necessario, altrimenti qui non usciremo mai da questa situazione. Se non riesci tu, dimmelo che li chiamo io. puoi far rispondere da tutele clienti alla cliente? ci chiede una risposta entro 10gg dalla sua comunicazione.... se ha visto il filmato (sembra di si) potrebbe sostenere la tesi della normale usura..... sentiamo Estendo e prendiamo tempo, ma non troppo."²⁷

42. Sempre sul tema delle penali applicate, da una mail del 30 marzo 2021²⁸ emerge che:

Rispetto alle penali:

Pratiche con penali = 743 --> 29%

-- **143** hanno sinistri 19%

2%	3	con penalità	100,00 €
24%	34	con penalità	150,00 €
72%	103	con penalità	300,00
2%	3	con penalità	325,00 €

-- **600** non hanno sx **81%**

0,5%	3	con penalità	100,00 €
20,3	122	con penalità	150,00 €
0,2%	1	con penalità	188,79 €
0,2%	1	con penalità	209,79 €
0,2%	1	con penalità	269,70 €
74,7%	448	con penalità	300,00 €
4,0%	24	con penalità	325,00 €

43. Nel corso dell'anno 2020 PR ha applicato 334 penali per danni e 620 penali per mancata restituzione, mentre nel primo semestre 2021 PR ha applicato 126 penali per danni e 106 penali per mancata restituzione ²⁹. Nel corso del 2020 PR ha incassato circa 131.000,00 euro a titolo di penalità³⁰.

IV. I reclami dei consumatori

44. Nel 2019, PR ha ricevuto 7.044 reclami con causale "Post vendita"; 12.167 nel 2020 e 3.631 nel primo trimestre 2021.

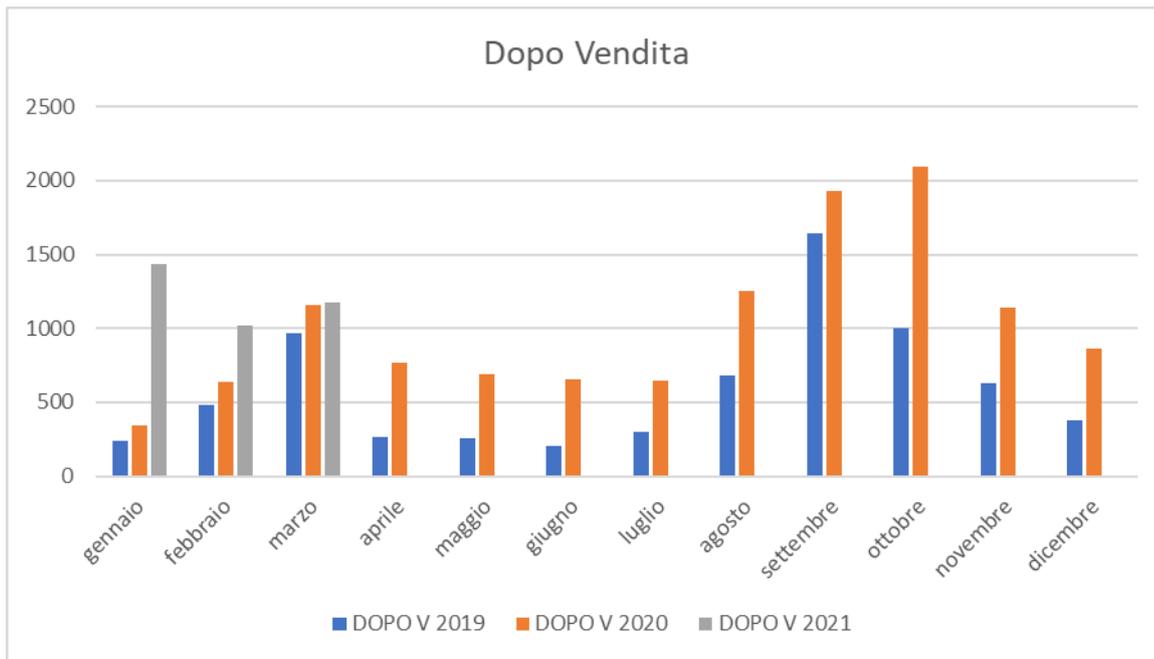
²⁶ [Cfr. documenti nn. 453 e 454 indice fascicolo ispettivo.]

²⁷ [Cfr. doc. n. 9 indice del fascicolo ispettivo.]

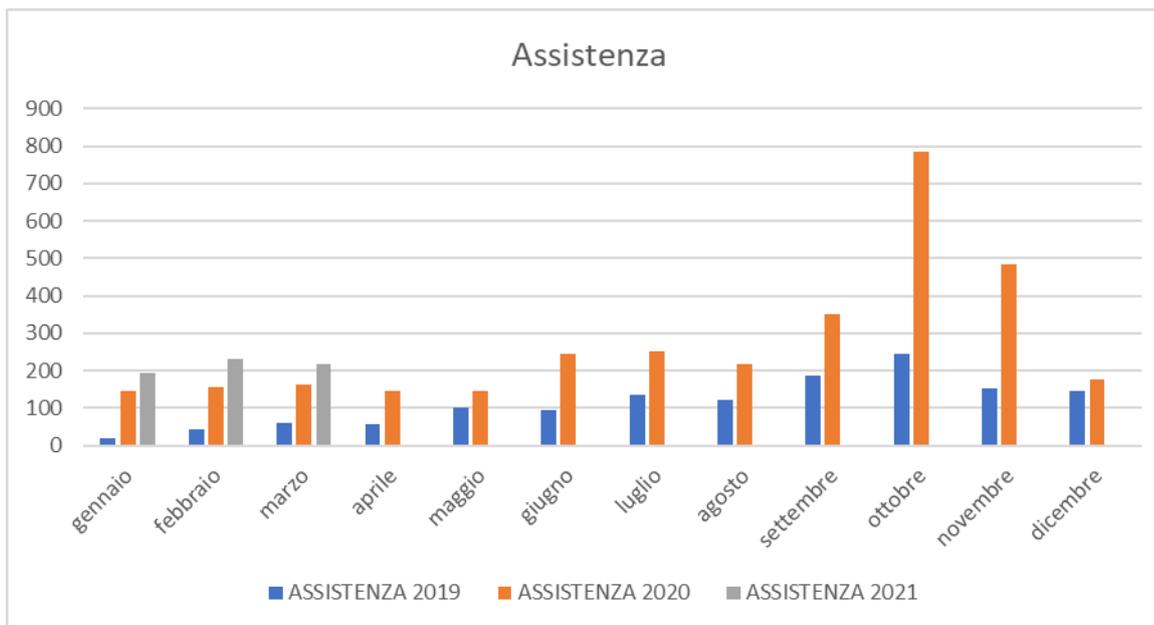
²⁸ [Cfr. Doc. n. 461 indice del fascicolo ispettivo.]

²⁹ [Cfr. risposta alla richiesta di informazioni prot. n. 56594 del 5 luglio 2021.]

³⁰ [Cfr. doc. n. 442 indice del fascicolo ispettivo.]



45. Negli stessi anni la società ha ricevuto 1.359 reclami per assistenza nel 2019; 3.269 nel 2020 e 642 nel primo trimestre 2021.



46. Da ultimo, nel periodo febbraio – aprile 2021 sono pervenuti alla società circa 90 reclami per addebito penale. A seguito dei controlli della società, una penale è stata annullata e altre 21 risultano da annullare, mentre 68 penali sono state confermate e ciò anche quando "dalle foto sul portale non si evince il danno descritto"³¹, come cita testualmente il documento richiamato.

47. Numerose risultano le mail di consumatori che contestano l'addebito di penali. A titolo di esempio si riporta il testo di una mail di consumatore inviata in data 27 aprile 2021: "Buongiorno, con la presente sono a contestare la valutazione eseguita sul telefono (dati in fattura) oggetto della presente, il telefono è stato consegnato con normali segni di usura, normali dopo 2 anni di utilizzo. Il telefono è stato messo nella scatola originale per essere a voi inviato in presenza di testimoni, i quali possono affermare, in tutte le sedi, che non aveva danni evidenti. Resto a disposizione per risolvere la questione o per ricevere da voi istruzioni sulla procedura da seguire per la contestazione"³².

³¹ [Cfr. Doc. n. 8 indice del fascicolo ispettivo.]

³² [Cfr. doc. n. 3 indice del fascicolo ispettivo.]

48. Un'altra mail inviata da PR ad un consumatore, a seguito di una contestazione sulla penale applicata per danni, dimostra le modalità di rilevazione di detti danni:

"Gentile cliente,

la ringraziamo per averci contattati.

L'addebito da lei ricevuto attiene alla presenza di graffi sul retro del dispositivo reso (come da foto allegata), che purtroppo sono stati rilevati durante la diagnosi.

Precisiamo, infine, che le diagnosi effettuate dalla società terza a ciò preposta, vengono svolte in accordo a quanto stabilito dalla casa produttrice (Samsung), anche in merito ai costi di riparazione applicati come può verificare sul sito (<https://www.Samsung.com/it/support/preventivo/>).

*Sperando di essere stati esaustivi, ci dispiace di quanto occorso e porgiamo distinti saluti"*³³.



49. La documentazione ispettiva evidenzia reclami e criticità anche in fase di recupero degli apparecchi noleggiati e nei casi di *upgrade* o di cessazione del contratto di noleggio. Infatti, una mail interna alla società con la quale si chiedono riscontri in merito ad alcune segnalazioni di clienti, cita testualmente: *"vi inoltro un file che contiene le segnalazioni di clienti (tutti a recupero per penalità) che a diverso titolo e in diversi momenti hanno dichiarato di non essere stati contattati per la restituzione dei device. Vi chiedo quindi di attivarvi verso Estendo per far partire la procedura di ripresa. No so come potranno essere considerati, se nel circuito o fuori circuito, ma è un'attività che va svolta velocemente e monitorata. Ho aggiunto anche "alcune" (non tutte le pratiche) su cui dobbiamo chiedere/accertarci che Estendo ci pagherà il VR con diagnosi B (questo indipendentemente da ciò che appare sul portale e non può ci consente di tenere la nostra posizione sulle penalità)."*³⁴.

50. Da ultimo, le evidenze ispettive mostrano che PR ha in essere un contratto di assicurazione che copre gli apparecchi dati in noleggio per 24 mesi (periodo di validità del contratto di noleggio) in caso di furto o di danneggiamento. Il premio dell'assicurazione varia a seconda della tipologia dell'apparecchio e ha un costo mensile medio di circa 4,50 €³⁵. Sul tema assicurazione una mail interna dimostra la sussistenza di dubbi in ordine all'efficacia di detta polizza quanto meno per la copertura dei danni: *"La riflessione è: Servizi assicurativi/assistenza "All inclusive sempre"... oppure anche ad opzione? Dopo averci pensato ed esaminato feedback del mercato e analisi dei prodotti restituiti a fine noleggio, la mia risposta è che servono entrambe e soprattutto che esista un mercato per l'offerta "all inclusive" ed un altro per il mercato l'offerta con servizi " ad opzione". Partner come Samsung o altri che possono darci dei forti sconti sul prezzo di acquisto e che in ogni caso non fanno margine sui servizi, con canale di vendita solo web... sono più compatibili con l'offerta all inclusive. [...]. In questi contesto, l'offerta avrà come servizio "incluso" l'upgrade e, forse, il furto, il resto lo lascerei opzionale, esattamente come stanno facendo anche in Francia. Quali vantaggi: 1) tariffe e comunicazione molto più attrattiva 2) nessun conflitto con quei partner che potrebbero continuare a vendere, e guadagnare, sul proprio prodotto assicurativo. (vendita e pagamento separato) Quali rischi per Personal Renting?*

³³ [Cfr. doc. n. 91 indice del fascicolo ispettivo.]

³⁴ [Cfr. documento n. 430 indice del fascicolo ispettivo.]

³⁵ [Cfr. doc. n. 438 indice del fascicolo ispettivo.]

Sinceramente ne vedo pochi..... ogni partner potrà scegliere liberamente la sua offerta, ogni cliente potrà scegliere liberamente e consapevolmente la sua offerta ..Rischi sui prodotti restituiti : Purtroppo Non abbiamo un indice di sinistrosità "Certificato", ma non abbiamo mai superato il 10% dei sinistri sul portafoglio e di questi meno del 4% di furti. Qualità dei prodotti restituiti e penalità. Su questo punto sono fortemente convinto che il vero tema è la chiarezza e la consapevolezza dei clienti. I clienti consapevoli di aver restituito un prodotto "effettivamente" danneggiato o che per scelta non restituiscono il prodotto a fine noleggio, sono consapevoli e pagano le penali. I problemi nascono solo su penalità non coerenti e comunicazioni inefficaci. Questo lo stiamo osservando ed emerge in modo abbastanza chiaro attraverso le casistiche di penalità contestate rispetto a quelle pagate, col passaggio ad estendo da metà ottobre in avanti La situazione va nettamente migliorando. Avere un'offerta ad opzione, pone il cliente di fronte ad una scelta, quindi aumenta la consapevolezza.... i retailer potrebbero continuare a vendere la loro polizza, oppure il cliente potrà scegliere di usare la nostra opzionale.... con il vantaggio di pagarla mensilmente insieme ai canoni. Non credo che avremo un peggioramento della qualità per questo motivo, impossibile fare peggio di ciò che abbiamo vissuto nel periodo NES/Cardif.... ma in ogni caso potremo valutare una copertura di questo rischio superiore rispetto a quella attuale"³⁶.

51. In merito alla copertura assicurativa, i reclami dei consumatori confermano l'inefficacia della stessa al fine di indennizzarli in caso di danneggiamento dell'apparecchio. A titolo di esempio si riporta il reclamo presentato da un consumatore a PR, con il quale lo stesso ha ripetutamente richiesto la sostituzione del dispositivo danneggiato, così come previsto dalle condizioni di garanzia della compagnia di assicurazione, attivate al momento della conclusione del contratto di noleggio. Tale richiesta è rimasta, tuttavia, priva di riscontro da parte della società, mentre, secondo quanto affermato dal consumatore nel reclamo inviato a PR, è stata addebitata la somma prevista per la mancata restituzione del dispositivo al termine del periodo di noleggio e, di conseguenza, lo stesso avrebbe pagato la penale per trattenere un dispositivo non integro che - invece - avrebbe avuto diritto a vedere riparato³⁷.

V. Le argomentazioni difensive dei Professionisti

Le memorie di Samsung

52. La società Samsung ha osservato di aver sempre agito quale mero fornitore di PR, vendendo a quest'ultima i prodotti che poi PR noleggiava ai consumatori sulla base di un contratto di collaborazione commerciale con PR, concluso il 19.6.2018, non più formalmente in vigore dal 31.12.2020 e cessato, anche in concreto, per i nuovi clienti dall'11.6.2021 su intervento di Samsung stessa.

53. Samsung ha evidenziato, inoltre, di aver svolto talune attività ancillari, tra cui essenzialmente: (i) la diffusione sul proprio sito *internet* di messaggi relativi alla possibilità di noleggiare i prodotti, con rinvio tramite *link* al sito internet di PR; (ii) la consegna dei prodotti ai consumatori che li hanno noleggiati da PR; (iii) il ritiro dei prodotti in caso di esercizio del diritto di ripensamento ai sensi dell'articolo 52 del codice del consumo o in quanto non funzionanti al momento della consegna; (iv) la messa a disposizione dei clienti di un canale tramite il proprio sito *internet* per inviare a PR eventuali richieste di *upgrade*.

54. Samsung reitera, in conclusione, la propria estraneità alla vicenda oggetto del presente procedimento, avendo la stessa svolto il ruolo di mero fornitore esterno di PR, senza avere mai intrattenuto alcun rapporto contrattuale con i clienti Smart Rent e senza avere mai incassato le penali.

55. Samsung ha fatto presente che, successivamente all'avvio del procedimento, oltre ad aver interrotto cautelativamente le proprie attività nel quadro dell'offerta del servizio Smart Rent ai nuovi clienti, ha diffuso sul proprio sito *internet* specifici avvisi ai consumatori finali e, allo stesso tempo, ha compiuto numerosi sforzi per "convincere" PR ad adottare efficaci misure a beneficio dei consumatori. In particolare, Samsung ha chiesto a PR di "astenersi dall'offrire il servizio in questione a nuovi clienti, nonché dal porre in essere qualsiasi attività promozionale dello stesso". Samsung ha anche richiesto a PR di dimostrare la corretta gestione (specie in relazione al servizio di assistenza e all'applicazione di penali) dei clienti Smart Rent della stessa PR già contrattualizzati.

56. Con riferimento alle contestazioni sollevate sulla pubblicità diffusa sul sito *internet*, Samsung osserva di aver sempre agito in maniera trasparente e diligente nei confronti dei consumatori, informandoli adeguatamente in merito ai contenuti del contratto di noleggio, anche con riguardo al possibile addebito di penali (in caso di mancata restituzione del Prodotto o di restituzione di un Prodotto danneggiato). Infatti, la Società afferma di essersi assicurata che ai consumatori fossero fornite informazioni complete, sin dal "primo contatto" e prima della conclusione (con PR) dei contratti di noleggio. Pertanto, secondo quanto affermato da Samsung, i clienti Smart Rent erano in grado di prendere una decisione informata in merito all'adesione o meno al servizio, tenendo conto tra l'altro anche della possibile applicazione di penali per i casi ivi previsti. Secondo Samsung, pertanto, non si potrebbe parlare di una pratica commerciale scorretta in quanto il consumatore di tale servizio sarebbe in grado di comprendere ed interpretare correttamente le comunicazioni pubblicitarie nonché tutte le informazioni presenti nel sito, nelle FAQ, ecc..

57. Samsung sottolinea dunque come il "consumatore medio", ragionevolmente attento e avveduto, non avrebbe mai potuto (e dovuto) decidere di concludere (con PR) un contratto relativo al servizio, senza avere prima esaminato il

³⁶ [Cfr. Doc. n. 462 Indice del fascicolo ispettivo.]

³⁷ [Cfr. Doc. n. 382 Indice del fascicolo ispettivo.]

contenuto dei Termini & Condizioni. Samsung deduce inoltre che, nell'ambito di qualsiasi contratto di noleggio l'applicazione di penali nel caso in cui il prodotto noleggiato non venga restituito e/o venga restituito danneggiato non avrebbe, ad ogni modo, necessitato di specifici richiami nei confronti dei consumatori.

58. Samsung osserva poi che nessun contratto di noleggio consente ai clienti di mantenere il bene noleggiato o di restituirlo danneggiato senza dovere poi rimborsare i relativi danni e, in proposito, la clausola 3 dei Termini & Condizioni afferma che "[i] bene è e rimane di proprietà esclusiva di Personal Renting anche alla scadenza del presente Contratto", con la conseguenza che, terminato il noleggio, lo stesso va restituito al suo proprietario (ossia, PR). In tale quadro, l'utilizzo del *claim* "Formula senza pensieri", oltre a risultare "conforme alla normale prassi del settore", non poteva ingenerare nel consumatore medio alcuna legittima aspettativa, di essere autorizzato a tenere il prodotto noleggiato dopo la fine del noleggio, senza subirne alcuna conseguenza negativa.

59. Samsung conclude affermando di aver operato con la diligenza richiesta ad un professionista di primaria importanza e che il messaggio pubblicitario diffuso dalla stessa sul proprio sito internet era trasparente e completo di tutte le informazioni necessarie ai consumatori per assumere una decisione consapevole in merito all'adesione o meno al Servizio.

60. Samsung osserva, infine, che, nel caso di specie, la condotta non è certamente "grave" per la portata limitata della stessa, posto che nel periodo di validità del contratto (giugno 2018 – giugno 2021) i contratti conclusi risultano [tra 5.000 e 10.000]* mentre le penali applicate sarebbero [tra 1.000 e 5.000]. Inoltre Samsung rappresenta che la vendita di prodotti a PR avrebbe generato ricavi [inferiori all'1%] rispetto ai ricavi generali dell'attività di Samsung nel medesimo periodo. Samsung ha evidenziato, inoltre, di aver intrapreso una serie di azioni per attenuare il danno subito dai consumatori o per porvi rimedio, attivandosi ogni volta che risultava destinataria dei reclami dei consumatori al fine di chiedere a Personal Renting di rivedere la posizione del cliente e risolvere le contestazioni sollevate dal cliente stesso, eventualmente, anche cancellando la penale già applicata da Personal Renting. Samsung ha ribadito, infine, che, a seguito dell'avvio del procedimento, è intervenuta spontaneamente e tempestivamente decidendo di interrompere le proprie attività nel quadro dell'offerta a nuovi clienti del servizio di noleggio.

Le memorie di Personal Renting

61. La società PR rappresenta, preliminarmente, che l'articolo 10 delle Condizioni Generali, in materia di penalità applicate al consumatore, dispone che: "*Nel caso in cui alla scadenza naturale o anticipata del Contratto, e comunque in caso di sostituzione o di recesso, o Personal Renting non abbia ricevuto il bene in restituzione per qualsiasi causa, anche non imputabile al Cliente, ovvero venga restituito un prodotto diverso dal bene noleggiato o totalmente fuori uso, Personal Renting prevedrà per ciascun evento un importo a titolo di penale che sarà addebitato al Cliente in valore pari a quello indicato nella tabella di seguito riportata.*"

62. La società fa presente poi che, in vista della chiusura del contratto, la stessa invia una serie di comunicazioni al cliente per rammentargli l'imminente conclusione del rapporto e fornirgli le istruzioni per procedere alla restituzione del dispositivo. Ulteriori comunicazioni sono inviate in caso di mancata restituzione dell'apparecchio da parte del consumatore, prima dell'applicazione della relativa penale. Al riguardo PR osserva che in nessun momento del rapporto contrattuale con il consumatore è stata offerta o garantita al cliente una copertura assicurativa contro tali eventi (danno o mancata restituzione a fine contratto), il cui premio fosse versato mensilmente in uno con il canone di locazione. Nel canone di locazione era ed è incluso un servizio di assistenza che il cliente avrebbe potuto attivare di sua iniziativa, in caso di danni accidentali o furto del dispositivo, corrispondendo un piccolo contributo di attivazione e ottenendo così la riparazione o la sostituzione del dispositivo danneggiato o smarrito. Il servizio di assistenza non sarebbe finalizzato in alcun modo a "coprire", e quindi ad assorbire, il rischio dell'applicazione di una penale al termine del contratto per il caso in cui il dispositivo non venga restituito o sia danneggiato: il servizio di assistenza sarebbe volto esclusivamente a consentire al cliente di avere, nel corso del contratto e per la sua durata, un dispositivo in perfette condizioni d'uso o, nel caso di furto, un nuovo dispositivo. Ciò, in linea teorica, non esclude secondo PR che il cliente ben avrebbe potuto richiedere il servizio di assistenza in vista della restituzione del dispositivo a fine noleggio, in modo da evitare l'applicazione delle penali in caso di dispositivi particolarmente usurati o danneggiati o, incredibilmente, a seguito di furto che ne avrebbe impedito la restituzione.

63. Sempre secondo quanto affermato da PR, la circostanza della mancata restituzione del prodotto al termine del contratto determina un inadempimento contrattuale per il quale PR prevede un ristoro. PR ha, comunque, messo a disposizione del cliente una modalità di semplice fruizione (una telefonata o una *mail*) per rappresentarle di aver proceduto tempestivamente e correttamente alla restituzione del dispositivo. Ogni qualvolta PR ha avuto notizia che il dispositivo era rientrato anche dopo un notevole lasso di tempo dalla chiusura del contratto, ha provveduto a stornare o, se già riscossa, a rimborsare la penale eventualmente addebitata al cliente.

64. PR rileva, pertanto che pur nella consapevolezza che il processo predisposto non fosse esente da criticità, la condotta tenuta nei fatti dalla stessa è stata conforme ai principi di correttezza e trasparenza, dal momento che la Società: i) ha posto in essere ogni attività idonea a rendere edotto il cliente dei propri obblighi restitutori nonché, in più fasi del rapporto, delle conseguenze cui andava incontro per il caso in cui tale obbligo non fosse stato rispettato; ii)

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

ha predisposto agevoli strumenti per garantire il contraddittorio (telefono, *e-mail* o sul sito di PR) e, soprattutto; iii) ha rimediato con l'annullamento delle penali ogni qualvolta il prodotto è rientrato, seppur in ritardo.

65. PR osserva che, anche nel caso in cui il cliente restituisca un prodotto danneggiato, sono previste delle penali quantificate in base al danno riportato dal dispositivo e che il cliente è informato di tale previsione. PR fa presente che la procedura prevede una serie di passaggi prima dell'applicazione delle penali e le richieste di chiarimenti e le contestazioni formulate dai clienti in relazione alla valutazione dello stato del dispositivo comunicata da PR sono sempre state prese in considerazione dalla stessa, che molto spesso - anche in un'ottica di mera compiacenza commerciale verso il cliente - ha accolto le richieste dei clienti rinunciando all'applicazione delle penali, se pure dovute. A fronte del processo di valutazione dei dispositivi, PR esclude che l'applicazione delle penali per danni sia avvenuta in maniera arbitraria o senza avere instaurato un sufficiente contraddittorio con il cliente.

66. PR rileva che tale contraddittorio non ha sempre avuto quale conseguenza la perfetta coincidenza tra la valutazione dei dispositivi fatta dai clienti e quella effettuata dalla Società né - almeno non in tutti i casi - la prevalenza della diagnosi (generalmente positiva) effettuata dai clienti su quella di PR. Al riguardo, la società rileva però che un processo nel quale la valutazione sullo stato del dispositivo fosse lasciata al cliente, vale a dire al soggetto che è tenuto a risarcire l'eventuale danno arrecato al dispositivo stesso, porterebbe la società a non applicare alcuna penale e si tradurrebbe in una sistematica perdita economica per PR in relazione a tutti i dispositivi danneggiati dalla clientela. Pertanto, sempre secondo quanto afferma la società, la mera ricezione di reclami non costituirebbe di per sé indice di una cattiva gestione del processo di valutazione dello stato dei dispositivi al termine del contratto di noleggio in quanto, anche a fronte di un processo ben strutturato e che garantisca un adeguato contraddittorio con la clientela, sarebbe del tutto fisiologico che i clienti, a fronte della richiesta del pagamento di una penale, formulino delle contestazioni sull'ammontare della penale stessa.

67. PR osserva, poi, che non vi sarebbe un interesse da parte della stessa ad una valutazione peggiorativa dello stato dei dispositivi al fine di poter lucrare sull'applicazione delle penali contrattualmente previste in quanto, a seconda del momento in cui viene a cessare il rapporto, può verificarsi il caso che l'importo decurtato dal *broker* sul valore residuo del bene sia di gran lunga superiore all'importo richiesto da PR a titolo di penale: secondo PR sono diverse le ipotesi in cui la valutazione del dispositivo come di grado D porta ad una perdita non indifferente per PR, anche a fronte dell'incasso della corrispondente penale.

68. La società afferma di aver adottato processi volti a garantire una adeguata tutela della clientela, sia nella fase precontrattuale mediante una corretta e completa informazione circa le caratteristiche del servizio offerto, sia nella fase di esecuzione del contratto e di conclusione del rapporto contrattuale. Inoltre, fin dall'inizio della propria attività, la Società ha prestato la massima attenzione alla gestione di eventuali inefficienze nell'erogazione del servizio o comunque di criticità che si sono manifestate nel corso del tempo: tali criticità sono state sempre gestite da PR con l'obiettivo primario di salvaguardare l'interesse della clientela, evitando che le stesse potessero tradursi in un pregiudizio per i consumatori e ciò soprattutto in relazione alla gestione delle criticità emerse in relazione alle attività di ritiro e valutazione dei dispositivi affidate dalla Società a soggetti esterni.

69. A riprova di quanto sopra affermato, PR rappresenta che a seguito dell'attività di monitoraggio svolta nei confronti del *provider* NES era emerso che quest'ultimo aveva effettuato delle valutazioni dei danni riportati dai dispositivi eccessivamente rigorose, che si sono tradotte in un pregiudizio rilevante per la stessa società, in quanto hanno comportato un'attività di sistematica verifica delle valutazioni dello stato dei dispositivi già svolte dal *provider*, e alla correzione delle diagnosi già comunicate ai clienti, con un conseguente danno reputazionale e di immagine della stessa. A fronte di tale condotta di NES, che secondo PR integra evidentemente un inadempimento contrattuale e che ha portato alla risoluzione del contratto, la Società si è astenuta dall'addebitare alcun costo alla clientela ogniqualvolta la diagnosi effettuata dal *provider* risultasse non corretta o comunque non in linea con le istruzioni fornite da PR. Pertanto, la società riconosce che, in taluni casi, le erronee valutazioni effettuate dal *provider* esterno abbiano portato la stessa a comunicare ai clienti una diagnosi errata e peggiorativa rispetto all'effettivo stato del dispositivo. In tali circostanze, PR afferma di aver provveduto a rivedere la valutazione già comunicata, annullando la penale richiesta.

70. La società, infine, osserva di aver posto in essere un comportamento ispirato alla buona fede e correttezza contrattuale e, pertanto, tutt'altro che aggressivo. In particolare, secondo la società, la buona fede nei confronti del consumatore non potrebbe ritenersi smentita dall'affidamento di talune fasi del rapporto contrattuale a fornitori esterni, rispetto alle quali PR ha sempre mantenuto il dominio necessario a governare, gestire e sanare le inefficienze talvolta causate dall'operato del *broker*, anche assumendo su di sé le relative conseguenze.

71. Da ultimo, PR fa presente che non sussisterebbero i presupposti per l'irrogazione di una sanzione pecuniaria nella denegata ipotesi in cui l'Autorità ritenesse che le condotte contestate a PR integrino una violazione del Codice del Consumo, in quanto la società ha agito nella convinzione della piena legittimità delle proprie condotte - peraltro conformi alla disciplina a tutela dei consumatori - e, inoltre, non avrebbe tratto alcun vantaggio patrimoniale a discapito dei consumatori attraverso le stesse, posto che avrebbe annullato o, laddove addebitate, stornato la maggior parte delle penali dovute dai clienti per danni al dispositivo. Pertanto, secondo la società, non vi sarebbe stato un reale pregiudizio a carico dei consumatori che si sono visti annullare o rimborsare tutte le penali non correttamente generate. Infine, la società ha ricordato che la situazione economico finanziaria della Società al 30 settembre 2021 risulta essere negativa.

72. Samsung ha proposto e attuato misure volte a prevedere specifici impegni del *partner* in caso di eventuali "nuove collaborazioni" in relazione al Servizio formalizzandoli espressamente nei relativi testi contrattuali:

- a. servizio di assistenza nei casi di furto o danno accidentale del prodotto, relative coperture, condizioni di operatività (ivi inclusi i canali di contatto per la fruizione del servizio a disposizione dei clienti) ed eventuali costi, comunque denominati, per avvalersi del servizio di assistenza medesima;
- b. procedura per la restituzione del prodotto (nei casi di scadenza del contratto di noleggio, adesione al servizio di *upgrade* — o servizio avente analogo contenuto, anche se diversamente nominato — e interruzione anticipata del contratto di noleggio);
- c. procedura per l'eventuale applicazione di penali, in caso di mancata restituzione del prodotto, restituzione di un prodotto diverso da quello noleggiato o di un prodotto danneggiato.

73. Personal Renting ha proposto e attuato nel corso del procedimento le misure proposte a titolo di impegni. In sintesi le misure consistono in:

- rafforzamento della fase di contraddittorio con il cliente durante il processo di restituzione e diagnosi del dispositivo;
- implementazione del processo corrente³⁸ in fase di restituzione del prodotto mediante un sistema di *recall* telefonico nel nuovo processo di gestione dei reclami successivi all'applicazione delle penali contestate;
- specificazione nelle Condizioni Generali (CG) e nella documentazione informativa del momento dal quale inizia il termine per la fornitura del servizio di assistenza;
- ridefinizione dei termini previsti per il servizio di assistenza;
- processo di monitoraggio delle tempistiche di erogazione del servizio di assistenza da parte del fornitore esterno;
- miglioramento dell'area dedicata alle richieste di informazioni del cliente sul Sito per garantire un tempestivo monitoraggio della richiesta di assistenza, con la creazione sul Sito una sezione dedicata alle F.A.Q. e di un'area sul Sito dedicata alle procedure di restituzione del prodotto e all'attivazione del servizio di assistenza;
- annullamento di tutte le penali per danni ai dispositivi generatesi nel periodo da gennaio 2020 a giugno 2021, con conseguente rimborso integrale degli importi sino ad oggi corrisposti dai consumatori a tale titolo, entro il prossimo 31 marzo 2022;
- intensificazione dei controlli già predisposti ed attuati sull'attività dei fornitori esterni sia per le valutazioni dei danni di fine contatto che con riferimento al servizio di assistenza erogato al cliente. Pertanto, con riferimento a tutti i clienti che hanno richiesto l'attivazione del servizio di assistenza poi non erogato nei termini anzidetti, la Società provvederà a rimborsare il contributo riscosso.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

74. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche via *internet*, in data 11 novembre 2021 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

75. Con comunicazione pervenuta il 14 dicembre 2021, la suddetta Autorità ha espresso il parere richiesto limitando le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere le pratiche commerciali a incidere e amplificare l'eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica.

76. Nel parere, l'Autorità ha considerato che tale mezzo di comunicazione, impiegato nel caso di specie, "risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni contenute nel sito del Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando, in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line".

77. Pertanto, l'Autorità ha ritenuto che "il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione" delle pratiche commerciali oggetto di parere.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

78. Preliminarmente si deve rilevare che il noleggio di beni mobili per prodotti informatici ed elettronici di alta gamma, per ammissione degli stessi professionisti, è una novità nel mercato italiano. Tale circostanza determina una rilevante asimmetria informativa che avrebbe richiesto da parte di entrambi i professionisti una elevata diligenza e correttezza nella diffusione delle informazioni relative alle caratteristiche e modalità operative di tale contratto di noleggio.

³⁸ [Il processo corrente prevede le seguenti fasi:

(i) a 30 giorni dalla scadenza del contratto (ossia l'ultimo giorno del mese in cui è pagato l'ultimo canone di locazione), invio di una prima email con le indicazioni per la restituzione del dispositivo;

(ii) a 10 giorni dalla scadenza del contratto, invio di una seconda email con le indicazioni per la restituzione del dispositivo;

(iii) alla data scadenza del contratto, invio di una terza email con le indicazioni per la restituzione;

(iv) nel caso in cui il cliente non abbia restituito il prodotto alla scadenza del contratto (e non si sia attivato in tal senso contattando PR), 10 giorni dopo la scadenza dello stesso, invio di una quarta email che sollecita la restituzione del dispositivo.

In tutte queste comunicazioni viene sempre ricordato al cliente che, in applicazione delle CG, la mancata restituzione comporterà l'applicazione di una penale.

]

79. Al riguardo, rileva in particolare la condotta di Samsung che ha diffuso e promosso il contratto di noleggio tramite il proprio sito aziendale, presentandolo come una propria offerta commerciale denominata come "Samsung Smart Rent", mentre solo successivamente il consumatore veniva a conoscenza che il servizio era offerto da Personal Renting.

80. Samsung ha inoltre una responsabilità propria e diretta per aver diffuso, tramite il proprio sito *internet*, messaggi pubblicitari che promuovono il detto servizio attraverso modalità rassicuranti in ordine alla possibilità di utilizzare gli apparecchi presi a noleggio in modo sereno e disinvolto, in quanto coperti da una polizza assicurativa che copre i casi di danni e furti degli stessi.

81. In particolare, la decodifica del messaggio pubblicitario diffuso da Samsung era volta a descrivere il servizio di noleggio come un'opportunità per i consumatori di aver un prodotto di alta tecnologia sempre nuovo mediante un sistema di sostituzione periodica e senza particolari regole di comportamento e di tenuta del dispositivo. Come visto, invece, il contratto di noleggio si caratterizza, in fase di restituzione, per una serie di verifiche sullo stato di conservazione dell'apparecchio che possono portare all'applicazione di penali anche di importo elevato, senza che di tale rilevante profilo il consumatore ne sia informato al momento della decisione se acquistare o meno detto servizio.

82. Il messaggio pubblicitario omette infatti ogni riferimento alla possibile applicazione di penali nel caso in cui il consumatore, anche involontariamente, possa creare graffi o danni all'apparecchio. Tale omissione risulta rilevante posto che determina nei consumatori una facile possibilità di errore in ordine alle modalità di utilizzo dell'apparecchio stesso. Tale aspetto informativo, inoltre, risulta ancora più importante ed essenziale laddove il messaggio è volto a promuovere un'offerta commerciale innovativa.

83. A ciò si aggiunga poi che il messaggio non solo omette elementi essenziali in ordine alle conseguenze che il consumatore patisce in caso di danneggiamento o perdita dell'apparecchio, ma descrive il servizio di noleggio offrendo un'assistenza per danni e perdite dell'apparecchio che ancor di più tende a rassicurare il consumatore sul fatto che non ci siano conseguenze in caso di tali evenienze e accadimenti di siffatta portata all'apparecchio noleggiato.

84. Tale circostanza risulta evidente dai *claim* che compaiono nella pubblicità del contratto di noleggio, riportata al paragrafo 4 del presente provvedimento, che sono volti ad assicurare il cliente in merito alla possibilità di utilizzare l'apparecchio "senza pensieri" in quanto coperto da un servizio di assistenza e di sostituzione degli apparecchi. Il messaggio pubblicitario diffuso da Samsung presenta dunque aspetti di decettività e scorrettezza in quanto induce il consumatore a ritenere di poter utilizzare un servizio di assistenza per l'apparecchio preso a noleggio nel caso in cui l'apparecchio possa risultare danneggiato o in caso di sottrazione dello stesso.

85. La diligenza richiesta ad un professionista quale Samsung avrebbe imposto, nella descrizione di una formula innovativa quale quella in parola, l'utilizzo di espressioni complete e veritiere in particolare circa un elemento essenziale del contratto quale in particolare la presenza di penali in caso di restituzione di apparecchi non in perfette condizioni.

86. La condotta posta in essere da Samsung sopra descritta, pertanto, integra una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli artt. 20, 21, e 22 del Codice del consumo, in quanto la stessa non ha operato con la diligenza richiesta ad un professionista di primaria importanza nella diffusione di un messaggio pubblicitario carente di informazioni essenziali e che, attraverso i *claim* rassicuranti presenti nella pubblicità, ha reso informazioni non corrette in ordine alle caratteristiche e modalità dell'operazione commerciale pubblicizzata.

87. In merito alla condotta della società Personal Renting, le risultanze istruttorie hanno evidenziato che il professionista ha applicato ai consumatori, per danni agli apparecchi o per mancate restituzioni, penali di importo elevato e di gran lunga superiore all'effettivo valore residuo dell'apparecchio, senza contraddittorio e senza un adeguato riscontro da parte del cliente, affidando la fase di accertamento del valore e dello stato d'uso dell'apparecchio a *partner* commerciali esterni interessati alla sottostima dell'apparecchio stesso in quanto tale valutazione rappresentava il prezzo di acquisto da parte loro del dispositivo; tale schema ha quindi comportato che molti consumatori si sono trovati costretti al pagamento delle suddette penali, peraltro ben superiori alla svalutazione del prezzo di acquisto che avrebbe pagato il *broker*, quindi con un evidente vantaggio anche per Personal Renting, attraverso un indebito condizionamento e falsando in misura apprezzabile il loro comportamento economico.

88. Le medesime risultanze hanno evidenziato quale momento di criticità dell'intera operazione commerciale il ruolo del *broker*. Infatti, il *broker* è il soggetto che svolge per conto di Personal Renting tutte le fasi salienti del rapporto con il consumatore a seguito della restituzione dell'apparecchio. Innanzitutto, il *broker* dovrebbe curare la fase di ritiro degli apparecchi: una corretta procedura di recupero degli apparecchi da parte del *broker* eviterebbe l'applicazione delle penali per mancata restituzione. Inoltre, sempre il *broker* effettua la valutazione ai fini della rilevazione dei danni e dell'applicazione delle penali. In tale fase il ruolo del *broker* è duplice e persegue interessi confliggenti atteso che dopo aver effettuato la valutazione sul valore residuo dell'apparecchio - sulla base di detta quantificazione del valore - riacquista da PR gli apparecchi. Il *broker*, pertanto, dovendo fissare il prezzo di acquisto dell'apparecchio ha come primario interesse quello di quantificare al ribasso il valore dello stesso e determinare uno stato di usura dell'apparecchio maggiore dell'effettivo e ciò comporta, come naturale conseguenza, l'applicazione delle penali ai consumatori da parte di PR.

89. Tale situazione ha determinato l'applicazione ai consumatori di penali non dovute ovvero di valore superiore a quello che sarebbe stato corrispondente al reale stato dell'apparecchio. Al riguardo rileva peraltro che, a differenza di quanto sostenuto da Personal Renting, l'applicazione delle penali determina un significativo vantaggio per la stessa,

posto che la penale eccede significativamente e quindi sovracompensa la differenza di valore del prodotto (RV) rispetto a quello che sarà pagato dal broker al momento del riacquisto.

90. La situazione sopra descritta e rilevata dalla stessa società origina dalla struttura del rapporto contrattuale che lega PR al *broker*. La previsione di cui all'articolo 9 del Contratto tra PR ed Estendo (analogo clausola vigeva anche con il broker NES)³⁹, la quale prevede che "*Il Fornitore acquisterà i Beni restituiti dai clienti al prezzo concordato nel presente documento e alle condizioni di cui all'allegato*" porta, quasi come naturale conseguenza, ad attribuire un valore all'apparecchio che il *broker (rectius, fornitore)* dovrà acquistare inferiore a quello reale, ovvero ad attribuire all'apparecchio uno stato d'uso e di conservazione inferiore a quello effettivo.

91. L'alta percentuale di classificazioni fatte in ordine alla casistica di rilevazione dei danni delle lettere C) e D) (ovvero di quelle che rappresentano gli apparecchi con maggior numero di danni presenti) dimostra che l'applicazione di penali ai consumatori è stato un fenomeno diffuso e che, nonostante il cambio di *broker*, la rilevazione della classe più alta di danni è risultata essere quella più numerosa.

92. Rileva infine la procedura, in quanto nella fase di accertamento dello stato del cellulare e quindi della definizione ed applicazione della sanzione non è prevista alcuna interlocuzione con il consumatore, il quale è tenuto a pagare la penale determinata e applicata autonomamente dal professionista.

93. Il professionista è consapevole di questa situazione. Le mail interne della società, sintetizzate e descritte nelle risultanze istruttorie, dimostrano come PR abbia conoscenza del fatto che le due società – prima Nes e poi Estendo – che operano in qualità di *broker* nello svolgimento dell'attività di recupero delle apparecchiature possano valutare la situazione dello stato di conservazione degli apparecchi in modo peggiorativo rispetto a quella reale, attribuendo una classificazione di danno più grave (C e D) rispetto a quella effettiva.

94. Personal Renting stessa ha ammesso di essere a conoscenza del fenomeno e di essere intervenuta anche in fase di valutazione degli apparecchi per attribuire agli stessi una classificazione di condizione d'uso migliore di quella fatta dal *broker* oppure per cancellare penali indebitamente applicate. Il professionista, pur consapevole della situazione, ha dato però risposte inadeguate alle richieste e ai reclami presentati dai consumatori ed è intervenuta, solo dopo l'avvio del procedimento, sospendendo la procedura di applicazione delle penali e cancellando quelle già applicate.

95. Il professionista, pertanto, ha applicato ai consumatori, per danni agli apparecchi o per mancate restituzioni, penali di importo elevato e di gran lunga superiore all'effettivo valore residuo dell'apparecchio, senza contraddittorio e senza un adeguato riscontro da parte del cliente, affidando la fase di accertamento del valore e dello stato d'uso dell'apparecchio a *partner* commerciali esterni interessati alla sottostima dell'apparecchio stesso in quanto tale valutazione rappresentava il prezzo di acquisto del dispositivo; tale schema ha quindi comportato che molti consumatori si sono trovati costretti al pagamento delle suddette penali, attraverso un indebito condizionamento e falsando in misura apprezzabile il loro comportamento economico.

96. Tale circostanza determina, pertanto, una responsabilità propria e diretta della stessa, in quanto, a fronte della sussistenza di una situazione potenzialmente pregiudizievole per i consumatori, della quale era pienamente consapevole, non ha adottato misure concrete ed idonee a limitare il fenomeno, dimostrando l'assenza di un concreto interesse nel cercare di risolvere le carenze gestionali e operative del *broker*.

97. La condotta sopra descritta, dunque, non corrisponde alla diligenza attesa in una fase delicata del rapporto di consumo, quale quello in cui il professionista deve applicare delle penali rispetto al prodotto consegnato dal consumatore e assicurarsi solo della corretta custodia dello stesso, soprattutto considerato l'aspetto di asimmetria informativa in cui versa il consumatore a causa dell'innovativa fattispecie commerciale.

98. Inoltre, il comportamento commerciale di Personal Renting si caratterizza per profili di aggressività che si sostanziano nell'addebito ingiustificato, a diversi clienti, di penali a titolo di rimborso per danni in alcun modo riferibili ai clienti che avevano aderito a tale formula di noleggio, condotta di cui il professionista ha piena consapevolezza. Tale condotta appare quindi idonea a condizionare indebitamente il consumatore così da indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso, ovvero metterlo nella condizione di dover riconoscere e comunque pagare un danno da lui non causato o, comunque, di dover procedere ad elevare un reclamo per contestare la sua responsabilità e le modalità di verifica della stessa.

99. Nel suo complesso, dunque, la condotta *de qua* posta in essere da Personal Renting risulta connotata da profili di aggressività, in violazione degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a limitare la libertà di scelta del consumatore, mediante indebito condizionamento derivante dalle modalità in cui avviene l'addebito delle penali, costringendo quest'ultimo al pagamento di un importo – di importo consistente – che non avrebbe dovuto pagare.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

100. 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.

³⁹ [Cfr. doc. n. 453 indice del fascicolo ispettivo.]

101. 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.

102. Ai fini della gravità dell'infrazione si tiene conto: i) della dimensione economica dei Professionisti trattandosi di imprese parte di gruppi di rilevanza mondiale. Nel 2020, Samsung ha realizzato un fatturato di oltre 2 miliardi di euro. Nello stesso anno, Personal Renting ha realizzato un fatturato pari a 2.269.278 euro, con un MOL pari a circa 1,5 milioni di euro; ii) della diffusione della pratica commerciale, che essendo stata diffusa tramite il sito *internet* di Samsung ha avuto un'ampia portata e una elevata capacità potenziale di attrazione, nonché dell'entità del pregiudizio economico derivante ai consumatori i quali potrebbero scegliere di aderire a tale formula innovativa di acquisto; iii) del comportamento tenuto da entrambi i professionisti: l'adozione spontanea delle misure proposte a titolo di impegni, infatti, è un elemento che può assumere particolare considerazione e rileva, nel caso di specie, a titolo di circostanza attenuante.

103. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi acquisiti agli atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di giugno 2018 fino al mese di giugno 2021, quando è cessata la pubblicità dell'offerta commerciale tramite il sito *internet* www.samsung.it ed è stata interrotta l'attività di contrattualizzazione, a seguito dell'avvio del procedimento.

104. Si tiene conto altresì, a titolo di circostanza aggravante, della recidiva di Samsung, che è già stata destinataria di precedenti provvedimenti di accertamento di condotte poste in essere in violazione delle norme di cui al Codice del Consumo⁴⁰.

105. Alla luce di quanto esposto si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Samsung Electronics Italia S.p.A. nella misura base di 300.000 € (trecentomila euro) che si riduce a € 150.000 (centocinquantamila euro) euro tenuto conto del comportamento collaborativo della società consistente, oltre che nell'immediata cessazione della condotta, anche nell'attuazione delle misure proposte a titolo di impegni.

106. Con riguardo alla condotta di Personal Renting S.p.A., si tiene conto, oltre che dei profili di cui al precedente punto 102 per quanto riguarda la gravità e al punto 103 per quanto riguarda la durata della pratica, anche della specificità del settore e della novità dell'operazione commerciale che potrebbe aver comportato errori da parte del professionista ma anche una particolare vulnerabilità del consumatore acquirente che si trova in una posizione di inevitabile asimmetria informativa rispetto al professionista, nonché dell'indebito condizionamento derivante dall'applicazione di penali non dovute dai consumatori, in caso di eccessive ed errate valutazioni circa lo stato degli apparecchi.

107. Alla luce di quanto esposto, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Personal Renting S.p.A. nella misura base di 450.000 € (quattrocentocinquantamila euro) ridotta a 300.000 € (trecentomila euro) tenendo conto delle misure proposte come impegni, adottate già nel corso del procedimento per la cessazione della condotta, nonché della situazione economica in cui versa la società.

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, e tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale posta in essere da Samsung Electronics Italia S.p.A. risulta in contrasto agli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto induce in errore il consumatore sulle reali caratteristiche dell'offerta ed omette informazioni rilevanti in merito alle modalità operativa dell'offerta pubblicizzata e ai possibili oneri economici addebitabili in capo al consumatore stesso;

RITENUTO, altresì, sulla base delle considerazioni suesposte, e tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che la pratica commerciale posta in essere da Personal Renting S.p.A., risulta aggressiva, ai sensi degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto idonea, a determinare un indebito condizionamento, prevedendo l'applicazione di penali non dovute;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale, descritta al punto II, lettera A), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Samsung Electronics Italia S.p.A., costituisce per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale, descritta al punto II, lettera B), del presente provvedimento, posta in essere dalle società Personal Renting S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli articoli 20, 24 e 25, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alla società Samsung Electronics Italia S.p.A., relativamente alla pratica di cui al punto a) della diffida, una sanzione amministrativa pecuniaria di 150.000 € (centocinquantamila euro);

⁴⁰ [Cfr. provvedimento n. 26387 del 25 gennaio 2017 e provvedimento n. 27363 del 25 settembre 2018.]

d) di irrogare alla società Personal Renting S.p.A., relativamente alla pratica di cui al punto b) della diffida, una sanzione amministrativa pecuniaria di 300.000 € (trecentomila euro);

e) che i professionisti comunichino all'Autorità, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alle rispettive diffide 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 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.

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.

per IL SEGRETARIO GENERALE
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Serena Stella

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli