

## PS12342 - ARIEL ENERGIA / PROMOZIONE CLIMATIZZATORI 1+1

Provvedimento n. 30338

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'11 ottobre 2022;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

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 il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 14 giugno 2022, con la quale la società G.D.L. S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, presentata nella versione definitiva e consolidata in data 5 agosto 2022;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LA PARTE

1. La società G.D.L. S.p.A. (di seguito "GDL" o "Ariel" o "la Società") in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo, titolare del marchio Ariel Energia. La società opera nel settore della fornitura e installazione di impianti di climatizzazione e riscaldamento.

### II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento ha ad oggetto le modalità di presentazione e promozione di impianti di climatizzazione. In particolare, dalle segnalazioni<sup>1</sup> dei consumatori e degli elementi acquisiti agli atti, emergevano diversi elementi di criticità, in termini di trasparenza informativa, relativamente all'indicazione delle condizioni economiche degli impianti e alla possibilità di pagare gli stessi in comode rate da 29 euro ciascuna, allo sconto prospettato e alla promozione di un secondo climatizzatore in omaggio, in caso di acquisto, come dall'immagine qui di seguito riportata, diffusa tramite internet e alle ulteriori informazioni ivi contenute.



<sup>1</sup> [Cfr. Segnalazioni prot. 33460 e prot. 33364 dell'11 aprile 2022 nonché rilevazione delle immagini pubblicitarie dal sito internet [www.arielenergia.it](http://www.arielenergia.it) del 20 aprile 2022.]

**3.** In particolare, risultava che lo sconto del 65% non era un vero sconto ma si riferiva allo sgravio fiscale a seguito della cessione del credito; la promessa del secondo climatizzatore in omaggio risultava avere una validità temporale limitata, non indicata nel sito internet, con la conseguenza che tutte le volte che i consumatori richiedevano l'omaggio promesso, i rappresentanti della società dichiaravano che l'offerta era appena scaduta, infine, l'affermazione relativa al pagamento in comode rate da 29 euro risultava priva dell'indicazione del numero delle rate, determinando un'incertezza in ordine al prezzo complessivo del climatizzatore.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI**

#### **1) L'iter del procedimento**

**4.** In relazione alle condotte sopra descritte, in data 25 maggio 2022 è stato comunicato al Professionista l'avvio del procedimento istruttorio PS12342. In tale sede è stata ipotizzata la scorrettezza della pratica caratterizzata da profili di ingannevolezza e/o omissività, in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, atteso che il messaggio pubblicitario risultava contrario alla diligenza professionale ed idoneo a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori in quanto le indicazioni relative alla possibilità di usufruire di uno sconto risultavano ambigue e non veritiere, trattandosi in realtà di una detrazione fiscale e non invece di una riduzione del prezzo al momento dell'acquisto. Inoltre, l'indicazione dell'offerta di un secondo prodotto in omaggio, senza la precisazione della durata o del periodo di validità della promozione, risultava idonea ad ingannare i consumatori e a indurli a rivolgersi al professionista nonostante l'intervenuta scadenza della promozione; infine l'affermazione in ordine all'indicazione di una rata di importo basso senza il numero delle rate o il prezzo reale del prodotto risultava ambigua ed idonea ad ingannare i consumatori sull'entità del prezzo reale di acquisto del prodotto pubblicizzato e sulla reale e effettiva convenienza della promozione.

**5.** Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio del 25 maggio 2022, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni e relativa documentazione in merito alle fattispecie contestate.

**6.** In data 31 maggio 2022 è pervenuta da parte della società un'istanza di accesso agli atti, che si è svolto in data 1° giugno 2022.

**7.** In data 13 giugno 2022, il Professionista ha fornito la risposta alla richiesta di informazioni formulata contestualmente all'avvio del procedimento.

**8.** In data 14 giugno 2022, GDL ha presentato una memoria difensiva e ha altresì formulato una proposta di impegni, volta a rimuovere i profili di criticità delle condotte oggetto di contestazione, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 5 agosto 2022.

**9.** In data 4 agosto 2022, si è tenuta l'audizione dei rappresentanti della società.

**10.** In data 8 agosto 2022, è stata comunicata alla Parta la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

#### **2) Gli impegni del Professionista**

**11.** Con nota pervenuta in data 5 agosto 2022, il Professionista ha presentato la versione definitiva della proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento.

**12.** In particolare, gli impegni formulati nell'ambito di tale proposta, che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante, prevedono:

- identificare con maggiore chiarezza e precisi riferimenti il c.d. "sconto in fattura", richiamando espressamente le agevolazioni fiscali denominate Ecobonus e Bonus ristrutturazione come origine di detto "sconto", con indicazione delle aliquote di detrazione oggetto di cessione al fornitore GDL;
- indicare esattamente la data finale della promozione (ad esempio il 30/09/2022);
- dare notizia di poter usufruire di pagamenti rateali, anche tramite finanziamenti, per il pagamento del prezzo ("*Il restante lo potrai pagare ratealmente*" ed ancora "*piccole e comode rate personalizzate anche tramite finanziamenti che, a seconda dell'importo di spesa, potranno avere durata anche sino a 120 mesi*").

Inoltre, GDL si impegna, nella parte descrittiva dell'offerta, a fornire precisazioni del seguente tenore:

"Acquista un climatizzatore ad alta efficienza energetica e approfitta degli incentivi statali con lo sconto in fattura: 50% di sconto immediato con Bonus Ristrutturazione oppure 65% di sconto immediato grazie all'Ecobonus, il restante lo potrai pagare ratealmente. Gratis 2° Climatizzatore e modulo **WIFI**. Approfitta dello sconto fino al 65% in fattura grazie all'Ecobonus oppure del 50% di sconto in fattura con il Bonus Ristrutturazione, per acquistare il tuo nuovo Climatizzatore. Il restante lo potrai pagare ratealmente. In omaggio un secondo climatizzatore e in più GRATIS Modulo WIFI per regolare la temperatura di casa dal tuo Smartphone.

Approfitta della promozione Ariel Energia e Risparmia subito sulla tua bolletta con Climatizzatori 4 stagioni Ariel Energia ad alta efficienza energetica!

Grazie agli incentivi statali con lo sconto in fattura e alle piccole e comode rate personalizzate, anche tramite finanziamenti che, a seconda dell'importo di spesa, potranno avere durata anche sino a 120 mesi.

I nostri climatizzatori sono 4 stagioni con pompa di calore, ovvero, oltre a rinfrescare e deumidificare l'aria d'estate permettono di riscaldare casa, grazie alla funzione riscaldamento.

Con Ariel Energia la temperatura ideale in tutte le stagioni dell'anno!

- Acquistando un climatizzatore ad alta efficienza energetica hai il secondo in regalo
- Modulo Wi-fi in Omaggio per accendere e spegnere i tuoi climatizzatori anche fuori casa
- Assistenza in tutta Italia.

OFFERTA VALIDA FINO AL 30/09/2022"

**13.** La Società ha allegato alla proposta di impegni la bozza della pagina pubblicitaria del sito *internet*, che riflette e rispetta le misure proposte e ha dichiarato di aver adottato le descritte misure già a far data dal 4 agosto 2022.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**14.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *Internet*, in data 30 agosto 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**15.** Con parere pervenuto in data 20 settembre 2022, 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.

**16.** 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".

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

## V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

**18.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 25 maggio 2022.

**19.** In particolare, le misure proposte dalla Società risultano idonee a colmare le parziali carenze informative contestate in sede di avvio e appaiono capaci di sanare le seppur limitate omissioni informative riscontrate nel messaggio pubblicitario diffuso dalla società. Infatti, le integrazioni apportate dal professionista modificano adeguatamente il set informativo contenuto nella pubblicità, consentendo al consumatore di decidere se acquistare o meno il climatizzatore, potendo decidere in modo consapevole in ordine all'effettivo costo che dovrà sostenere e la durata della promozione prospettata.

**20.** In definitiva, le misure proposte da GDL sembrano rendere più agevole e completa per il consumatore la comprensione delle reali condizioni economiche, con particolare riferimento all'entità e alla natura degli sconti ottenibili nonché al periodo di effettiva validità della promozione relativa al riconoscimento di un secondo climatizzatore in omaggio, consentendo, in tal modo, una scelta pienamente consapevole in fase di acquisto dell'apparecchio.

**21.** Si tratta, peraltro, di misure che sono state adottate dalla società in via autonoma già nel corso del procedimento, ma che sono volte ad avere una efficacia strutturale e *pro futuro* in quanto destinate ad operare per tutte le successive campagne pubblicitarie che la società adotterà per promuovere sconti, promozioni o condizioni economiche di un prodotto, nel rispetto dei principi di correttezza e trasparenza di cui al Codice del Consumo.

**22.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società G.D.L. S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società G.D.L. S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società G.D.L. S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 5 agosto 2022, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento, che ne costituisce parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera 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.

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

IL SEGRETARIO GENERALE

*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*

## **PS12342 - ARIEL ENERGIA / PROMOZIONE CLIMATIZZATORI 1+1**

*Allegato al provvedimento n. 30338*

### **DICHIARAZIONE DI IMPEGNI**

Nell'ambito del procedimento n. PS12342 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 25 maggio 2022 e avente ad oggetto la pubblicità dei climatizzatori Ariel proposta dalla società G.D.L. S.p.A., lo stesso

Professionista, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 7, del "Codice del Consumo" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità di seguito indicati:

Impegni:

- identificare con maggiore chiarezza e precisi riferimenti il c.d. "sconto in fattura", essendo espressamente richiamate le agevolazioni fiscali denominate Ecobonus e Bonus ristrutturazione come originale di detto "sconto", con indicazione delle aliquote di detrazione oggetto di cessione al fornitore GDL;
- indicare esattamente la data calendariale finale della promozione (ad esempio il 30/09/2022);
- dare notizia di poter usufruire di pagamenti rateali, anche tramite finanziamenti, per il pagamento della restante parte del prezzo (*"Il restante lo potrai pagare ratealmente"* ed ancora *"piccole e comode rate personalizzate anche tramite finanziamenti che, a seconda dell'importo di spesa, potranno avere durata anche sino a 120 mesi"*).