



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 luglio 2022;

SENTITO il Relatore Presidente Roberto Rustichelli;

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 11 febbraio 2022 e successivamente integrata in data 28 aprile 2022, con la quale la società Honda Motor Europe Limited ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 27 aprile 2022, 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 proposti dal professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Honda Motor Europe Limited (di seguito anche “Honda”), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, comma 1, *lett. b*), del Codice del Consumo. Honda è la filiale italiana dell’omonimo gruppo attivo a livello mondiale nella produzione e vendita di automobili a marchio *Honda*.

II. LA PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Il procedimento concerne le modalità di presentazione, sul sito *Internet* <https://www.honda.it/cars.html>, degli elementi che contribuiscono a determinare il costo da sostenere per acquistare mediante finanziamento le auto pubblicizzate.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1 L’iter del procedimento

3. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo¹, in data 28 dicembre 2021 è stato avviato, ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, il procedimento istruttorio PS/12258 nei confronti di Honda, in relazione alla possibile ommissività ed ingannevolezza delle modalità di presentazione, sul sito *Internet* www.honda.it/cars.html, del costo da sostenere per acquistare mediante finanziamento le auto pubblicizzate. Al primo contatto, il professionista enfatizzava, infatti, il conveniente importo della rata, relegando informazioni essenziali (p.es. importo dell’anticipo e della maxi-rata finale) in sezioni di non agevole lettura, il cui contenuto poteva essere visionato solo a seguito di una o più azioni da parte del consumatore (*click* su di un *link*, scorrimento della *landing page* dedicata ai singoli modelli e ingrandimento dei caratteri).

4. Honda ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 19 gennaio 2022.

¹ Cfr. doc. 1 del fascicolo istruttorio.

5. Il professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento con nota pervenuta in data 27 gennaio 2022.²
6. Il professionista è stato sentito in audizione dagli Uffici³ in data 28 febbraio 2022.
7. In data 11 febbraio 2022, il professionista ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, successivamente integrati in data 28 aprile 2022⁴.
8. In data 27 aprile 2022 è stata comunicata alla Parte la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento⁵.
9. In data 30 maggio 2022 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento⁶.
10. In data 13 luglio 2022 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

III.2 Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

III.2.1 Gli elementi acquisiti

11. Il professionista ha sostenuto la correttezza delle comunicazioni commerciali oggetto del procedimento poiché: (i) la maxirata finale sarebbe un costo puramente eventuale e quantificarla in fase di primo contatto con il consumatore potrebbe fornirgli un'errata percezione dell'offerta; (ii) la separazione dei *claim* principali dall'esempio di finanziamento terrebbe conto dei precedenti interventi dell'Autorità nel settore della vendita di automobili.

III.2.2 Gli impegni proposti dal professionista

² Cfr. doc. 7 del fascicolo istruttorio.

³ Cfr. doc. 12 del fascicolo istruttorio.

⁴ Cfr. docc. 8 e 15 del fascicolo istruttorio.

⁵ Cfr. doc. 14 del fascicolo istruttorio.

⁶ Cfr. doc. 16 del fascicolo istruttorio.

12. Il professionista ha presentato una proposta di impegni (“Impegni”) in data 11 febbraio 2022, fornendone una versione integrata in data 28 aprile 2022.

13. Con i predetti impegni, come integrati, il professionista ha proposto di:

- (i) inserire, per ogni messaggio pubblicitario di presentazione della singola autovettura e della relativa offerta promozionale pubblicato sulla *home page*, un apposito *box* informativo denominato “Finanziamento Easy Honda”, graficamente distinto dal resto del messaggio, in cui sarà indicata ogni singola voce di costo del Finanziamento (anticipo, importo e numero di rate, maxi-rata, importo massimo dovuto, TAN e TAEG);
- (ii) modificare la pagina dedicata al singolo modello, raggiungibile dal messaggio in *homepage* attraverso un pulsante “*Scopri i dettagli della Promo*”, in modo da fornire, in maniera più chiara, le informazioni su tutte le potenziali voci di costo del finanziamento⁷, sulle alternative a disposizione al termine del piano rateale e sulla società finanziaria;
- (iii) prevedere una sezione del sito dedicata all’illustrazione del finanziamento “*Easy Honda*” in un linguaggio facilmente comprensibile al consumatore, raggiungibile dalla *homepage* e dalla pagina dei singoli modelli mediante un apposito pulsante “*Scopri Easy Honda*”;
- (iv) adottare linee guida aziendali, conformi agli impegni proposti per il sito Internet, riguardanti la predisposizione di messaggi pubblicitari sugli autoveicoli acquistabili con finanziamento “*Easy Honda*” diffusi tramite gli altri canali *on line* e *off line* non oggetto del procedimento. In particolare, per gli *spot TV*, è prevista la diffusione delle stesse informazioni di cui al punto (i) e una durata minima (4 secondi) di permanenza della schermata con le condizioni del finanziamento. Nei *banner* su siti terzi e in comunicazioni promozionali *live*⁸ sarà indicato soltanto il prezzo complessivo di partenza del veicolo e che lo stesso è acquistabile con la formula “*Easy Honda*”, lasciando al consumatore la possibilità di approfondire i dettagli dell’offerta accedendo al sito. Anche per la pubblicità a stampa e tramite cartellonistica, volantini e simili, è prevista la diffusione delle informazioni di cui al punto (i) con adeguata visibilità. Infine, per la pubblicità radiofonica, a seconda del tempo concesso dall’emittente, sarà indicato solo il prezzo di partenza del veicolo e la possibilità di finanziamento oppure anche tutte le componenti di costo, in ogni caso con rinvio al sito per maggiori informazioni.

⁷ In particolare, nelle pagine dei singoli veicoli sarà inserito pure un esempio di finanziamento ove saranno indicati tutti i potenziali costi per il consumatore, ivi compresi quelli di gestione della pratica.

⁸ Ad es., nelle *sat squeeze*, comunicazioni commerciali che ridimensionano la visione in diretta del programma TV occupando la parte inferiore e laterale dello schermo.

14. Honda si impegna a realizzare gli impegni descritti entro 30 giorni dalla data di comunicazione del provvedimento con cui detti impegni saranno resi obbligatori.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

15. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione quali un sito *Internet*, in data 13 giugno 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo⁹.

16. Con parere pervenuto in data 13 luglio 2022, la suddetta Autorità ha ritenuto che, nel caso di specie, l'utilizzo di *internet* da parte di Honda risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti del professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale del mezzo di comunicazione citato.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

17. Il finanziamento rappresenta una delle più diffuse modalità di acquisto delle autovetture nuove. Nel tempo, ai finanziamenti tradizionali caratterizzati da una lunga durata e da un anticipo di importo variabile si sono affiancati i finanziamenti c.d. con maxi-rata finale, dove gran parte dell'esborso si concentra nell'anticipo e nella maxi-rata finale¹⁰ e il pagamento rateale si riduce a 24-48 mesi.

18. Tali proposte presentano una intrinseca complessità dovuta alla presenza di differenti elementi (anticipo, un numero di rate mensili, maxirata finale/valore di riscatto), che permettono molteplici strutturazioni dei pagamenti nel tempo.

⁹ Cfr. doc. 17.

¹⁰ La maxirata finale corrisponde generalmente al c.d. "valore futuro garantito" dell'automobile a quel momento (al lordo di eventuali danni). Oltre al suo versamento per l'acquisto a titolo definitivo dell'auto, sono spesso previste altre opzioni, che vanno dal rifinanziamento al suo utilizzo per l'acquisto di un'auto nuova del medesimo produttore.

Solo la conoscenza contestuale di tutti gli elementi essenziali dell'offerta può permettere di acquisire una piena consapevolezza dell'impegno finanziario richiesto e della sua distribuzione nel tempo, elemento quest'ultimo fondamentale per giudicarne la compatibilità con i propri flussi reddituali e la propria capacità di risparmio.

19. Il presente provvedimento muove quindi dall'esigenza di contrastare la prassi corrente del settore automobilistico che enfatizza al primo contatto il contenuto importo della rata mensile oppure un prezzo che non comprende oneri finanziari o spese.

Tale prospettazione fa leva su un elemento che può essere considerato secondario nell'economia complessiva dei pagamenti previsti nelle offerte con maxirata finale. Analogamente, la rappresentazione di un prezzo di acquisto non inclusivo di altri oneri o spese alletta il consumatore sulla convenienza di un'offerta che è ben più onerosa di quanto appaia.

20. Alla luce della *ratio* sottesa all'intervento istruttorio nel settore, gli impegni presentati dal professionista appaiono proporzionati ai delineati obiettivi e idonei alla rimozione della possibile infrazione, in quanto volti a consentire al consumatore di apprezzare, fin dal primo contatto con le condizioni economiche dell'offerta, l'entità dell'impegno economico richiesto e la sua distribuzione nel tempo.

21. Infatti, la concentrazione in un unico riquadro visivo di tutte le informazioni economiche rilevanti¹¹, veicolate in modo chiaro e con adeguata evidenza grafica, permette al consumatore di calcolare con semplici operazioni aritmetiche il costo della vettura e comprenderne le modalità di pagamento nel tempo.

22. Gli Impegni proposti rappresentano dunque un significativo miglioramento della comunicazione relativa alle condizioni di finanziamento, in quanto riducono l'asimmetria informativa e assicurano condizioni di offerta trasparenti e immediatamente comprensibili.

23. La previsione di una sezione del sito dedicata all'illustrazione del finanziamento "*Easy Honda*", in un linguaggio facilmente comprensibile per il consumatore, contribuirà a elevare ulteriormente il livello di trasparenza delle comunicazioni commerciali in esame.

24. Particolarmente apprezzabile, poi, è la circostanza che il professionista ha proposto misure che vanno oltre il perimetro delle contestazioni mosse in avvio, avendo previsto l'estensione degli Impegni, attraverso apposite Linee

¹¹ L'entità dell'anticipo (se previsto), il numero e l'importo mensile delle singole rate, l'entità del versamento finale (maxirata finale), il TAN e il TAEG.

Guida, alle altre forme di comunicazione via *internet* (in particolare *banner* su siti terzi) e *off line* (in particolare *spot TV*, comunicazioni promozionali *live* tipo *sat squeeze*, pubblicità a stampa, tramite cartellonistica e simili, pubblicità radiofonica).

25. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati - che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Honda Motor Europe Limited, 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 Honda Motor Europe Limited;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Honda Motor Europe Limited, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, *lett. a)*, del Regolamento, gli impegni proposti in data 11 febbraio 2022 e successivamente integrati in data 28 aprile 2022, come descritti nel Formulario allegato al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante;

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

c) che la società Honda Motor Europe Limited, entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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 dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 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