

PS11841 - DENTIX

Allegato al provvedimento n. 29821



AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

**AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8
COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE
PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI PUBBLICITA' INGANNEVOLE E
COMPARATIVA, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, VIOLAZIONE DEI
DIRITTI DEI CONSUMATORI NEI CONTRATTI, VIOLAZIONE DEL DIVIETO DI
DISCRIMINAZIONI, CLAUSOLE VESSATORIE, DI CUI ALLA DELIBERA AGCM 1
APRILE 2015, N. 25411**

VERSIONE NON CONFIDENZIALE

***1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del
procedimento da parte del professionista***

Procedimento **PS11841**, avviato nei confronti di Dentix Italia S.r.l., Fidelity S.p.A., Deutsche Bank S.p.A. e Cofidis S.p.A. ("**Cofidis**" o la "**Società**") con comunicazione ricevuta da Cofidis il 10 novembre 2020 (la "**Comunicazione**").

2) Professionista che presenta gli impegni

Cofidis.

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Con la Comunicazione, codesta Autorità ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Cofidis e degli altri professionisti sopra menzionati ai sensi dell'art. 27, comma 3 del Decreto Legislativo n. 206/2005 ("**Codice del Consumo**") e dell'art. 6 del "*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 (“**Regolamento**”).

Il procedimento riguarda l’improvvisa cessazione delle attività da parte di Dentix Italia S.r.l. (“**Dentix**”), operatore che prestava cure odontoiatriche alla clientela tramite una rete composta da 57 cliniche “fronte-strada” distribuite su tutto il territorio nazionale, e le relative condotte delle società finanziarie che hanno finanziato le cure stesse.

Nella Comunicazione, l’Autorità ha rilevato – per i profili che interessano in particolare le società finanziarie coinvolte - che, a fronte della cessazione improvvisa, nel primo semestre del 2020, delle proprie attività da parte di Dentix, i consumatori avrebbero “*continuato a pagare le rate del piano di finanziamento pattuito con varie società finanziarie senza che le cure e i trattamenti ortodontici previsti siano stati erogati o portati a termine e addirittura, in alcuni casi, senza che siano stati neppure iniziati*”.

Le società finanziarie avrebbero in altri termini “*continuato a esigere la riscossione delle rate del finanziamento sebbene le prestazioni coperte dal prestito non siano state erogate. I consumatori, per il tramite delle proprie associazioni, hanno ripetutamente e invano richiesto la risoluzione del contratto di finanziamento e il rimborso delle rate già pagate*”.

Secondo l’Autorità, tali comportamenti potrebbero integrare una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 24 e 25 comma 1, lett. d) del Codice del Consumo in quanto le società finanziarie avrebbero continuato a riscuotere le rate del finanziamento senza titolo, omettendo di risolvere il contratto e procedere al rimborso delle rate corrisposte per interventi non eseguiti.

Le condotte sarebbero idonee a determinare un indebito condizionamento dei consumatori, in ragione degli ostacoli onerosi e sproporzionati all’esercizio dei propri diritti (la risoluzione del contratto e la ripetizione di quanto versato *sine titulo* secondo i principi civilistici), integrando una pratica commerciale aggressiva ai sensi delle norme sopra richiamate.

Con memoria trasmessa il 18 dicembre 2020, la Società ha risposto alla richiesta di informazioni formulata nella Comunicazione, fornendo le informazioni richieste ed alcuni elementi utili ad inquadrare in maniera appropriata le vicende che hanno interessato Dentix, le conseguenze del *default* di tale operatore e le misure poste in essere da Cofidis relativamente ai consumatori che avevano sottoscritto contratti di finanziamento, ovvero effettuato transazioni Pagodil (crediti dilazionati ceduti da Dentix a Cofidis), per accedere alle cure odontoiatriche promesse dalla stessa Dentix.

In tale occasione, la Società ha rappresentato in particolare di aver posto in essere tempestivamente le seguenti iniziative, per quanto nelle proprie possibilità e di propria competenza, per tutelare la clientela:



- i. Cofidis ha istituito immediatamente al proprio interno una *task force*, composta soprattutto da vertici aziendali, specificamente dedicata a gestire le problematiche derivanti dal *default* di Dentix;
- ii. Cofidis ha immediatamente richiesto l'oscuramento dei dati presso i Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) per i clienti/pazienti di Dentix (la richiesta è stata inoltrata già in data 23 giugno 2020, a valere per tutti i clienti con finanziamento/piano di dilazione attivo e non già in ritardo con i pagamenti alla data di febbraio 2020);
- iii. considerando l'elevato numero di consumatori coinvolti, Cofidis ha ingaggiato a propria cura e proprie spese (già dal 2 luglio 2020) un fornitore di servizi esterno specializzato, al fine di farsi supportare nella, e potenziare la, ricezione e registrazione delle possibili contestazioni della clientela, e gestione delle relative comunicazioni;
- iv. Cofidis, a partire dal 9 luglio 2020, e nelle more delle ulteriori attività di seguito descritte, ha proceduto alla sospensione delle rate dei finanziamenti, per tutti i clienti che hanno lamentato l'interruzione delle cure, per cui non è stata disposta la risoluzione del contratto o la cui posizione sia interessata da contenzioso (vedasi sul punto la risposta al punto n. 2 della richiesta di informazioni formulata dall'Autorità);
- v. Cofidis si è prontamente attivata, a partire dai primi giorni di giugno 2020, per implementare un meccanismo di "riprotezione" dei clienti, che non hanno potuto usufruire (o hanno usufruito solo parzialmente) delle cure odontoiatriche promesse da Dentix, che consenta ai clienti stessi (qualora decidano in tal senso) il proseguimento delle cure presso strutture sanitarie alternative, senza gravarli di alcun costo aggiuntivo rispetto al pagamento del finanziamento inizialmente sottoscritto/del piano di dilazione concordato con Dentix.

Tali misure sono state dettagliatamente illustrate nella memoria depositata il 18 dicembre 2020.

Quanto sopra è suscettibile di escludere *per tabulas* che la Società abbia posto in essere le possibili violazioni della normativa posta a tutela del consumatore rilevati nella Comunicazione.

[OMISSIS]

Fermo quanto sopra, e pur escludendo qualsiasi violazione del Codice del Consumo, in un'ottica di piena collaborazione con codesta Autorità e del raggiungimento di un miglior livello di tutela del consumatore, oltre alle misure già poste in essere, Cofidis intende oggi implementare, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, misure aggiuntive volte a rimuovere gli asseriti profili di illegittimità delle condotte oggetto di istruttoria rilevati nella Comunicazione.

Si evidenzia che Cofidis intende implementare tali ulteriori misure, come descritte al seguente punto 4 del presente formulario (gli "Impegni", e ciascuna misura un "Impegno"), **a prescindere dalla, e**



senza attendere la, eventuale conclusione del procedimento con accettazione degli Impegni stessi, in modo da intervenire con maggiore tempestività.

Gli Impegni sono presentati dalla Società anche in un'ottica di efficienza ed economia procedimentale e non possono pertanto essere interpretati direttamente o indirettamente quale accettazione delle, o acquiescenza alle, considerazioni e valutazioni preliminari compiute dall'Autorità nell'ambito del Provvedimento.

4) Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

IMPEGNO n. 1 – messa a disposizione di un numero dedicato

Cofidis, a propria cura e spese, metterà a disposizione di tutti i consumatori, che risultano aver sottoscritto un contratto di finanziamento con Cofidis ovvero effettuato transazioni Pagodil (crediti dilazionati ceduti da Dentix a Cofidis) per accedere a cure odontoiatriche prestate da Dentix, un numero dedicato.

Dell'attivazione del numero dedicato sarà data comunicazione ai clienti tramite SMS, e la stessa sarà pubblicizzata adeguatamente sul sito *internet* di Cofidis.

Inoltre, saranno trasmesse a tale riguardo specifiche comunicazioni alle Associazioni dei consumatori.

Il numero sarà attivato entro il 22 gennaio 2021, e sarà operativo fino a che tutte le posizioni interessate dal *default* di Dentix non saranno definite.

IMPEGNO n. 2 – potenziamento del servizio esterno per la gestione dei clienti Dentix

Come detto, Cofidis ha già ingaggiato sin dall'inizio di luglio 2020, a propria cura e proprie spese, un fornitore di servizi esterno specializzato, al fine di farsi supportare nella, e potenziare la, ricezione e registrazione delle possibili contestazioni della clientela, e gestione delle relative comunicazioni.

Cofidis potenzierà il presidio dedicato alla gestione dei clienti di Dentix per mezzo del fornitore terzo già ingaggiato, inserendo nel relativo accordo uno SLA con valutazione ed esito entro 2 giorni dal ricevimento della segnalazione da parte dei consumatori.

Tale misura sarà implementata entro il 22 gennaio 2021, e sarà attiva fino a che tutte le posizioni interessate dal default di Dentix non saranno definite.

IMPEGNO n. 3 – predisposizione di un “protocollo di emergenza” per casi di inadempimento del partner

Cofidis predisporrà in via generale e preventiva un protocollo di procedure di emergenza da utilizzare in casi di inadempimento del fornitore come quello di Dentix.



Tale misura sarà implementata entro il mese di marzo 2021, e avrà durata illimitata.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Si ritiene che le misure proposte siano pienamente idonee a rimuovere gli asseriti profili di contrarietà alla normativa a tutela del consumatore ipotizzati nella Comunicazione, e dunque che la loro implementazione possa far sì che l'Autorità concluda il procedimento senza l'accertamento di alcuna possibile infrazione.

In particolare:

- con l'IMPEGNO n. 1 e l'IMPEGNO n. 2, Cofidis migliorerà la gestione delle posizioni dei clienti interessati dal default di *Dentix*, aumentando la qualità del supporto loro prestato e diminuendo i tempi necessari per la gestione delle pratiche. Come descritto nella memoria del 18 dicembre 2020, infatti, l'elevatissimo numero di clienti coinvolti, così come la diversità delle singole posizioni e richieste, costituisce un fattore di oggettiva complessità delle vicende oggetto di istruttoria. Con tali misure, Cofidis gestirà in maniera più rapida ed efficiente le segnalazioni di clienti che hanno lamentato l'interruzione delle cure, ad oggi non ancora definite, e le eventuali ulteriori segnalazioni. In tale contesto, l'IMPEGNO n. 2 permetterà di velocizzare e migliorare la qualità delle attività prestate dal fornitore di servizi esterno ingaggiato da Cofidis, consentendo a quest'ultima di avere un riscontro oggettivo e facilmente verificabile sull'attività svolta nella gestione delle segnalazioni dei clienti;
- con l'IMPEGNO n. 3, Cofidis implementerà uno strumento specifico volto a minimizzare, per quanto nelle proprie possibilità e di propria competenza, l'impatto sui consumatori delle situazioni di inadempimento del prestatore di servizi convenzionato. Tale misura appare assumere particolare rilevanza, in un periodo di crisi economica che potrebbe purtroppo determinare con frequenza casi analoghi a quello di *Dentix*. Tale misura sarà suscettibile di costituire una *best practice* nel settore del credito al consumo e nel rapporto tra operatori e consumatori, aumentando tra l'altro la consapevolezza dei clienti sull'operato delle società finanziarie e ciò senza costituire in alcun modo ostacolo all'esercizio dei diritti dei consumatori.

Come sopra indicato, Cofidis ha inteso implementare gli Impegni a prescindere dalla, e senza attendere la, eventuale conclusione del procedimento con accettazione degli Impegni stessi, in modo da intervenire con maggiore tempestività.

[OMISSIS]



DLA Piper
Studio Legale Tributario Associato

Via della Posta, 7
I - 20123 Milano
T +39 02 80 61 81
F +39 02 80 61 82 01

Via dei Due Macelli, 66
I - 00187 Roma
T +39 06 68 88 01
F +39 06 68 88 02 01

P. IVA e C.F. 12315050158

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Si trasmette versione non-confidenziale del presente formulario di presentazione degli Impegni.

Si rimane a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Cordiali saluti

Avv. Domenico Gullo

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Domenico Gullo', with a horizontal line underneath.

Avv. Matteo Bozzo

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Matteo Bozzo', with a horizontal line underneath.