

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS7366 - COMPASS-CARTA DI CREDITO NON RICHIESTA

Provvedimento n. 24009

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 ottobre 2012;

SENTITO il Relatore Presidente Giovanni Pitruzzella;

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 pratiche commerciali scorrette*" (di seguito, Regolamento) adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007, successivamente sostituito dal "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTO il proprio provvedimento del 3 maggio 2012, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi della società Compass S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento dell'8 agosto 2012, con il quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Compass S.p.A. (di seguito, anche "Compass"), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera b), del Codice del Consumo. Il professionista, a seguito di fusione per incorporazione delle società Linea S.p.A. (di seguito, anche "Linea") ed Equilon S.p.A. (di seguito, anche "Equilon"), con effetto dal 1° novembre 2008 è subentrato in tutti i rapporti attivi e passivi da queste intrattenuti.

2. Il fatturato realizzato da Compass - società appartenente al gruppo bancario Mediobanca che opera nel settore del credito al consumo - calcolato in via analogica applicando i criteri vigenti in materia di comunicazione delle concentrazioni nel settore bancario di cui all'articolo 16, comma 2, della legge n. 287/90, ammonta per l'anno 2011 a circa 1.025 milioni di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nel fatto che Compass, Linea ed Equilon avrebbero concluso contratti di finanziamento nella forma del prestito personale o finalizzato all'acquisto di beni e servizi presso i rivenditori convenzionati senza informare adeguatamente i consumatori che la sottoscrizione del contratto comportava

altresì la richiesta di concessione di una linea di credito *revolving* a tempo indeterminato, utilizzabile anche mediante una carta di credito. Tali carte sarebbero state emesse ed inviate ai consumatori, anche molto tempo dopo la sottoscrizione del finanziamento originario, senza aver preventivamente acquisito, in modo chiaro e inequivocabile, il loro consenso.

4. In particolare, nel corso degli ultimi anni diversi consumatori hanno contestato la ricezione di tale carta, dichiarando di non averla mai richiesta.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

5. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 3 maggio 2012 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS7366 per possibile violazione degli artt. articoli 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo.

6. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l'ingannevolezza della pratica, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti finanziari offerti dal professionista. In particolare, nella fase precontrattuale e nella fase di conclusione del contratto, il professionista e le società cui lo stesso è subentrato avrebbero fornito ai consumatori informazioni non rispondenti al vero, inesatte o incomplete, ovvero omesso informazioni rilevanti, in modo da indurli in errore e ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso, con riferimento alla circostanza che la sottoscrizione del contratto di finanziamento comportava la contestuale richiesta di concessione di una linea di credito a tempo indeterminato, utilizzabile anche mediante carta magnetica.

7. Il giorno 8 maggio 2012 si è svolto, nella sede della società Compass S.p.A., l'accertamento ispettivo.

8. Il professionista, in data 25 maggio e 20 giugno 2012, ha depositato le proprie memorie difensive.

9. In data 13 settembre 2012 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Nuovo Regolamento.

2) *Le evidenze acquisite*

10. Nel corso del procedimento si è rilevato che:

- le carte di credito sono state distribuite, tramite supporti contrattuali dedicati anche alla richiesta di finanziamenti personali e finalizzati, dal 21 settembre 2007 ad aprile 2010;
- lo schema contrattuale utilizzato, presso le filiali, per il prestito personale, implicava la sottoscrizione, opzionale, di un'apposita richiesta, graficamente posta all'interno di un box, della linea di credito e la documentazione contrattuale conteneva la completa disciplina contrattuale ed economica;
- la sottoscrizione del contratto, presso i rivenditori convenzionati, di prestito finalizzato, invece, implicava la mera presa d'atto, seppur graficamente evidenziata, della facoltà del professionista di concedere una linea di credito con carta, senza richiederne una specifica approvazione (prevedendo, a fronte di una "*richiesta di finanziamento per acquisto beni/servizi*", che "(...) *il richiedente prende inoltre atto e concorda che Compass, a suo insindacabile giudizio, potrà*

concedergli l'apertura di una linea di credito utilizzabile mediante una carta di credito rilasciata a suo nome") e la documentazione contrattuale conteneva la completa disciplina contrattuale ed economica;

- con riferimento alla sottoscrizione del contratto, presso i rivenditori convenzionati, di prestito finalizzato, il professionista ha demandato ad un successivo momento la spiegazione dettagliata delle caratteristiche dell'offerta, tramite un'apposita comunicazione scritta, e la carta veniva inviata entro 45 giorni dall'inoltro del mailing, a meno che, come previsto nella comunicazione inoltrata, il consumatore non manifestasse volontà contraria;

- l'invio della carta avveniva, fino al dicembre 2008, tramite posta assicurata; in questo caso, la carta era inviata già attiva e, pertanto, dava luogo all'addebito degli oneri contrattualmente previsti (con canone a partire dal terzo anno);

- dall'inizio del 2008 era stato apposto un blocco affinché le carte non utilizzate, ancorché attive, non producessero addebiti;

- a partire dal 5 dicembre 2008, sono state modificate le modalità di inoltro della carta, che veniva inviata non attiva, mediante posta prioritaria e richiedeva un'attivazione telefonica da parte del consumatore;

- il mero possesso della carta, in assenza di attivazione, non comportava alcun costo e, in caso di carta attivata, ma in assenza di utilizzo, l'estratto conto veniva inviato una volta l'anno unitamente alla documentazione periodica di trasparenza e, in questo caso, il consumatore non sosteneva alcun costo;

- per quanto riguarda la prassi seguita da Linea S.p.A. e Equilon S.p.A. prima della fusione per incorporazione in Compass S.p.A. (1 novembre 2008), la modulistica contrattuale era simile a quella utilizzata da Compass S.p.A. per il prestito finalizzato rilevando, tuttavia, che la comunicazione scritta inoltrata al cliente aveva l'obiettivo di esporre le principali caratteristiche della carta e solo di preannunciarne il successivo invio. La carta veniva trasmessa in stato inattivo e il consumatore doveva procedere all'attivazione telefonica;

- la distribuzione delle carte di credito è cessata, a seguito della comunicazione di Banca d'Italia¹, dal 1 maggio 2010.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

11. Nel corso del procedimento il professionista ha evidenziato che:

- il processo in essere presso le filiali si contraddistingueva per la presenza di un'esplicita sottoscrizione di richiesta della carta di credito;

¹ La Banca d'Italia, in data 20 aprile 2010, ha richiamato con una apposita comunicazione "l'attenzione di tutti gli operatori attivi nel comparto delle carte di credito *revolving* sulla necessità di una scrupolosa e non formale applicazione della normativa e – più in generale – di comportamenti improntati a criteri di massima trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela". In particolare, al paragrafo B.2) di detta comunicazione, intitolato "Invio di carte di credito non espressamente richieste dal cliente", si legge: "È stata riscontrata la prassi di inviare alla clientela, già acquisita in forza di precedenti contratti di credito al consumo, carte di credito *revolving* o ad opzione. Talvolta, le suddette carte sono state inviate già attivate; in altri casi, è stata prevista l'attivazione da parte del cliente. Si rammenta che l'art. 8, comma 1, lett b) del Decreto Legislativo n. 11/2010 stabilisce che «il prestatore di servizi di pagamento che emette uno strumento di pagamento ha l'obbligo di (...) astenersi dall'inviare strumenti di pagamento non specificamente richiesti, a meno che lo strumento di pagamento già consegnato all'utilizzatore debba essere sostituito». In assenza di esplicita richiesta del cliente, attestata dalla sottoscrizione di apposito e separato contratto, gli intermediari non possono inviare alla clientela strumenti di pagamento. Tale divieto si applica anche nel caso in cui lo strumento di pagamento venga inoltrato inattivo".

- per quanto concerne il processo in essere presso gli esercenti convenzionati si sono rilevate difficoltà incontrate da tali soggetti nella compiuta illustrazione delle caratteristiche della carta e a tale oggettiva circostanza Compass ha risposto strutturando solide modalità di acquisizione delle richieste e prevedendo, in ciascuna fase del processo, specifici presidi finalizzati a cogliere due primari obiettivi rappresentati dalla piena informativa del cliente e dall'assenza di oneri a carico del consumatore;
- a seguito della trasmissione della richiesta da parte dell'esercente convenzionato, Compass procedeva alla valutazione del merito creditizio, in maniera distinta, per il prestito finalizzato e per la carta di credito:
 - a) in caso di prestito finalizzato respinto, anche la carta di credito veniva rigettata;
 - b) in caso di prestito finalizzato accordato, la richiesta della carta poteva essere accolta o la società attivava un meccanismo di monitoraggio del comportamento creditizio del consumatore procedendo ad una nuova valutazione della posizione in un momento successivo;
- tale accorgimento motiva il lasso temporale intercorrente, in taluni casi, tra la sottoscrizione contrattuale e l'effettiva emissione della carta di credito;
- laddove il consumatore lamenti la ricezione di una carta non richiesta, la società provvede tempestivamente a bloccare la carta e a tenere indenne il consumatore da eventuali costi associati alla tenuta del rapporto. Al riguardo, tra l'altro, si è inteso predisporre una comunicazione, destinata ai titolari di carte di credito attivate e mai utilizzate, volta a verificare l'effettiva volontà di mantenimento in essere del rapporto da parte del consumatore.

IV. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

12. La pratica commerciale oggetto di valutazione si sostanzia nella conclusione di contratti di finanziamento senza che i consumatori siano adeguatamente informati che la sottoscrizione del contratto comporta la richiesta di concessione di una linea di credito *revolving*.

13. Al riguardo, le risultanze istruttorie evidenziano che, a fronte di uno schema contrattuale utilizzato, presso le filiali, per il prestito personale (che implicava la sottoscrizione, opzionale, di un'apposita richiesta, graficamente posta all'interno di un *box*, della linea di credito), la sottoscrizione di un contratto, presso i rivenditori convenzionati, di un prestito finalizzato, implicava la mera presa d'atto, seppur graficamente evidenziata, della facoltà del professionista di concedere una linea di credito con carta, senza richiederne una specifica approvazione. Il consumatore, quindi, poteva sì finanziare l'acquisto di un bene o servizio presso un rivenditore convenzionato, senza poter però "sottrarsi" alla "richiesta" della linea di credito *revolving*, posto che il contratto, per come strutturato, non prevedeva la possibilità di richiedere esclusivamente la concessione di un prestito finalizzato all'acquisto, ragione primaria per cui il consumatore si rivolge al professionista per il tramite dell'esercente convenzionato.

14. Dalle evidenze agli atti, inoltre, risulta che i consumatori non erano adeguatamente informati della circostanza che la sottoscrizione del contratto comportasse la richiesta, oltre al prestito finalizzato all'acquisto del bene o servizio, di una linea di credito *revolving* utilizzabile anche con carta di credito (caratterizzata da specifiche condizioni economiche).

15. La formulazione stessa della clausola contrattuale di richiesta del finanziamento non risulta, infatti, idonea a rendere il consumatore edotto dell'effettiva portata degli obblighi derivanti dalla

sottoscrizione del contratto e, inoltre, i caratteri utilizzati per la redazione delle clausole contrattuali, caratterizzati da un corpo tipografico estremamente ridotto, risultano di difficile lettura per il consumatore, anche in considerazione del fatto che la sottoscrizione del contratto avveniva all'interno dei locali commerciali di un rivenditore di beni e/o servizi. A ciò si aggiunga che la circostanza che il contratto fosse rubricato proprio "*richiesta di finanziamento per acquisto beni/servizi*" lasciava intendere al consumatore che questo – e null'altro – fosse l'oggetto dell'accordo.

16. L'assenza della consapevolezza da parte dei clienti dell'effettivo oggetto del contratto sottoscritto è testimoniata, inoltre, anche dalle comunicazioni agli atti con le quali i consumatori hanno contestato la concessione della linea di credito, dichiarando di non averla mai richiesta.

17. Le indicazioni poco chiare e confusorie fornite al consumatore nella documentazione contrattuale circa l'abbinamento del finanziamento a termine a un altro e diverso prodotto di credito, senza acquisire in modo esplicito il consenso del consumatore, risultano, quindi, ingannevoli.

18. Né l'ingannevolezza della pratica può essere esclusa dalla circostanza, evidenziata dal professionista, secondo cui il cliente sarebbe stato informato, successivamente alla conclusione del contratto, dell'imminente inoltro della carta, salvo che il consumatore manifestasse volontà contraria, e la linea di credito utilizzabile con carta messa a disposizione del cliente non avrebbe comportato spese per il consumatore sino a che questi non avesse deciso di utilizzarla. In proposito, giova evidenziare che il fine promozionale si realizza esclusivamente attraverso le informazioni precontrattuali e contrattuali, inducendo il destinatario a rivolgersi al professionista, cosicché non può essere ritenuto idoneo a sanare l'incompletezza delle informazioni fornite l'inoltro di successiva documentazione informativa. Inoltre, la pratica attiene ad una condotta idonea a incidere sulla decisione commerciale del consumatore di richiedere o meno la linea di credito piuttosto che sulla successiva ed eventuale decisione commerciale dei clienti di utilizzare la linea di credito *revolving*.

19. La pratica commerciale in esame, quindi, deve ritenersi non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile nel caso di specie, in quanto non si è riscontrato da parte del professionista "il normale grado della specifica competenza ed attenzione" che ragionevolmente ci si poteva attendere, avuto riguardo alla sua rilevanza all'interno del settore finanziario e alle caratteristiche dell'attività svolta. Rispetto al settore di riferimento, peraltro, la valutazione della completezza e chiarezza delle informazioni fornite alla clientela si presenta particolarmente rigorosa in considerazione dell'asimmetria informativa tra operatori economici e consumatori, da ricondurre alla complessità della materia e alla scarsa conoscenza del pubblico rispetto ad un servizio cui non si ricorre con frequenza.

20. La pratica commerciale appare, pertanto, ingannevole, in violazione degli artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, attraverso la veicolazione di informazioni comunicate con modalità inadeguate od omissive, ad indurre il consumatore ad assumere una decisione commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

V. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

21. Ai sensi dell'art. 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 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

22. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

23. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto, nella fattispecie in esame, della rilevante dimensione dell'operatore e della diffusione con modalità contrattuali standardizzate di ampio utilizzo.

24. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal 21 settembre 2007 a fine aprile 2010.

25. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla Compass S.p.A. nella misura di 180.000 € (centottantamila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, attraverso la veicolazione di informazioni comunicate con modalità inadeguate od omissive, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai prodotti offerti dal professionista;

DELIBERA

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

b) di irrogare alla società Compass S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 180.000 € (centottantamila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato 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*.

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

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'art. 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 di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'art. 23, comma 12-*quinqüiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, 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'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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.

p. IL SEGRETARIO GENERALE
Ombretta Main

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella
