

PS11740 - FINANZA E PREVIDENZA-VIDEO INVESTIMENTI

Provvedimento n. 28369

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 settembre 2020;

SENTITO il Relatore, Dottoressa Gabriella Muscolo;

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;

VISTO il proprio provvedimento dell'8 aprile 2020, con il quale è stata deliberata la non adozione della misura cautelare, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del Codice del Consumo;

VISTA la comunicazione del 29 aprile 2020 con la quale Finanza e Previdenza S.r.l. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI l'articolo 103 del d.l. n. 18/2020 e l'articolo 37 del d.l. n. 23/2020, che dispongono una sospensione *ex lege* dei termini procedurali, per effetto della quale il termine di conclusione del presente procedimento è stato posticipato al 7 ottobre 2020;

VISTA la "*Comunicazione sull'interpretazione dell'articolo 103 del decreto legge 17 marzo 2020, n. 18, così come modificato dall'articolo 37 del decreto legge 8 aprile 2020, n. 23*", approvata dal Collegio dell'Autorità nelle sedute del 1° aprile e del 10 aprile 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Finanza e Previdenza S.r.l. (di seguito anche "Professionista" o "Società"), con sede legale in Imola (Bologna), è una società attiva nel settore della consulenza assicurativa.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne la pratica commerciale adottata dal Professionista, consistente nel prospettare, tramite espressioni enfatiche, nel video diffuso sulla piattaforma Youtube dal 26 marzo 2020 al 3 aprile 2020, il fatto che gli investimenti finanziari che è in grado di proporre, effettuati in un periodo caratterizzato da forte instabilità finanziaria e prezzi bassi legati all'emergenza sanitaria da Covid-19, siano sicuri e redditizi, in possibile violazione degli artt. 20 e 21 del Codice del Consumo. La condotta descritta, come ipotizzato in avvio di istruttoria, potrebbe indurre i consumatori a ritenere erroneamente che gli investimenti prospettati siano in grado di generare sicuri e particolarmente elevati risultati positivi, quando invece, nel contesto emergenziale, non vi è alcuna garanzia sulla realizzazione e sulla consistenza di tali rendimenti, potendo quindi essa indurre i consumatori ad assumere decisioni commerciali che altrimenti non prenderebbero.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

3. In seguito alla segnalazione di un consumatore pervenuta in data 27 marzo 2020, in data 3 aprile 2020 è stato comunicato l'avvio del procedimento istruttorio PS11740 alla Società Finanza e Previdenza S.r.l., per possibile violazione degli artt. 20 e 21 del Codice del Consumo, con contestuale avvio del subprocedimento cautelare¹.

4. Con la comunicazione di avvio dell'istruttoria, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni corredate da documentazione circa gli investimenti proposti e i rendimenti ottenuti nel periodo in rilievo.

5. In data 7 aprile 2020, il Professionista ha inviato comunicazione relativa alla cessazione della diffusione del messaggio suddetto.

6. In data 8 aprile 2020, in considerazione della rimozione del video dalla piattaforma Youtube, visto anche che lo stesso messaggio non risultava diffuso altrimenti sulla rete *internet*, l'Autorità ha deliberato la non adozione della misura cautelare in relazione al comportamento del Professionista.

¹ [Doc. 2.]

7. In data 29 aprile 2020, il Professionista ha fornito le informazioni e la documentazione richieste nella comunicazione di avvio del procedimento, successivamente integrate con comunicazione pervenuta in data 19 maggio 2020.

8. In pari data, il Professionista ha presentato, altresì, impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, finalizzati a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale contestata.

9. In data 12 giugno 2020, è stata comunicata al Professionista la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

10. In data 2 luglio 2020, sono stati richiesti i pareri all'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (di seguito IVASS), in quanto la condotta in rilievo è stata posta in essere da un operatore attivo nell'intermediazione di prodotti assicurativi, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo, e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM), in quanto la condotta è stata posta in essere tramite la diffusione di un video sulla rete internet, ai sensi dell'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento.

11. In data 28 luglio 2020, è pervenuto il parere dell'AGCOM.

12. In data 3 agosto 2020, è pervenuto il parere dell'IVASS.

2) Gli elementi acquisiti

13. Dagli elementi raccolti nel corso dell'istruttoria risulta che la società Finanza e Previdenza S.r.l. opera tramite la sede centrale sita in Imola ed è attiva nell'attività di intermediazione assicurativa, come agente plurimandatario iscritto alla sezione A del Registro RUI gestito da IVASS, e tramite sedi secondarie, tra cui quella di Ancona, i cui dipendenti sono iscritti alla sezione E del RUI (subagenti).

14. Il video del Professionista intitolato "*Finanza e Previdenza SmarticoloWorking Agenzia di Ancona*", oggetto del procedimento, è visibile sulla piattaforma Youtube ed ha ad oggetto la promozione della propria attività professionale. In tale video, della durata di 2 minuti e 37 secondi, i consulenti pubblicizzano, con toni incalzanti, i diversi servizi assicurativi e finanziari forniti, per "*tranquillizzare*" e "*proteggere*" i clienti, nonché "*tutelare i risparmi*" attraverso redditi investimenti, mentre i clienti restano a casa nel periodo di emergenza sanitaria.

15. Le informazioni fornite ai consumatori che potrebbero indurli a ricorrere ai servizi promossi dal video al fine di proteggere e incrementare i propri risparmi sono:

- in apertura il primo consulente afferma: "*Noi restiamo a casa ma continuiamo a proteggere e tutelare quello che hai costruito con tanto amore [...] i tuoi risparmi. Per questo siamo sempre pronti per ogni chiarimento [...] per studiare con te le strategie di investimento più efficaci [...] e per scegliere con te i prodotti assicurativi più innovativi che ti aiutino a tutelare, proteggere e incrementare i tuoi investimenti. Noi siamo qui perché ti vogliamo assicurare che questa fase di instabilità rappresenta una stupenda opportunità di incrementare i tuoi investimenti*";

- di seguito, il secondo consulente precisa quanto affermato dal primo: "*Devi sapere che le oscillazioni finanziarie di questo periodo ti permettono di acquistare a prezzi eccezionalmente bassi per poi restituirti i rendimenti al di sopra della norma. Sono delle vere opportunità che raramente il mercato ci regala*";

- la conclusione del secondo consulente è: "*questi fenomeni di instabilità vanno colti, affidandoti a noi che con razionalità gestiremo gli investimenti aiutandoti a cavalcare l'onda. Siamo qui per tranquillizzarti e farti vivere con serenità queste giornate*".

16. Dalle risultanze istruttorie è emerso che la Società, in seguito alla comunicazione di avvio del procedimento del 3 aprile 2020, ha proceduto alla rimozione immediata del messaggio dalla piattaforma YouTube; non risultavano in diffusione altri messaggi con analogo contenuto sulla rete internet.

17. Le evidenze mostrano che il messaggio in esame ha avuto una marginale diffusione, in quanto risulta esser stato visualizzato, su detta piattaforma, dal 26 marzo 2020 alla sera del 3 aprile 2020 da 99 spettatori per 182 volte.

18. Inoltre, dalla documentazione emerge che i consulenti della sede secondaria di Ancona, cui il messaggio fa riferimento, nel suindicato periodo di diffusione, non hanno stipulato alcun contratto assicurativo con componente finanziaria (cd. ramo III Vita che presenta accanto alla funzione di protezione in caso di decesso dell'assicurato anche finalità di protezione del risparmio e investimento) e che, nel periodo successivo fino al 16 aprile 2020, hanno stipulato un unico contratto con tali caratteristiche con un soggetto, già cliente di Finanza e Previdenza S.r.l. dal 2017.

3) Gli impegni del Professionista

19. Gli impegni presentati da Finanza e Previdenza S.r.l. in data 29 aprile 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, prevedono l'adozione delle seguenti misure, alcune delle quali già realizzate da parte del Professionista².

20. Finanza e Previdenza S.r.l. ha rimosso il video dalla piattaforma Youtube in data 3 aprile 2020.

21. Finanza e Previdenza S.r.l. in data 8 aprile 2020, ha contestato formalmente ai dipendenti che hanno realizzato il video l'avvio di un procedimento disciplinare.

22. Finanza e Previdenza S.r.l. ha proceduto a redigere un documento interno, denominato *Social Media Policy*, indirizzato ai dipendenti e collaboratori, contenente nuove linee guida relativamente all'uso dei canali *social* e del *web*

² [Doc. 7.]

in cui si prevede che i dipendenti e i collaboratori non possono aprire *blog*, pagine *web* o altri canali utilizzando la denominazione "Finanza e Previdenza S.r.l." o che trattino argomenti riferiti all'attività assicurativa svolta dalla Società; tale documento è stato inviato ai destinatari il 17 aprile 2020.

23. Finanza e Previdenza S.r.l. si è impegnata a rafforzare i compiti di controllo, vigilanza e prevenzione tramite le seguenti misure:

- a) attribuzione all'Ufficio *Marketing* del monitoraggio permanente dei siti e degli *account* su *internet* per verificare la pubblicazione da parte di soggetti estranei alla Società di messaggi non conformi alla normativa vigente, a partire dal 2 maggio 2020;
- b) svolgimento da parte dell'Amministratore Delegato di visite periodiche, avviate il 15 maggio 2020, presso le diverse sedi secondarie per la verifica dell'osservanza delle indicazioni fornite con il documento interno *Social Media Policy*;
- c) programmazione di incontri formativi gratuiti tenuti da legali e altri professionisti del settore nel triennio 2020-2022, svolti durante l'orario lavorativo presso la sede centrale e le sedi secondarie, volti a sensibilizzare i dipendenti e collaboratori al rispetto delle normative anche con riferimento all'utilizzo del *web* per la promozione dell'attività professionale.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

24. Poiché la pratica oggetto del presente provvedimento è stata posta in essere tramite la diffusione di un video sulla rete *internet* è stato richiesto il parere all'AGCOM, ai sensi dell'articolo 16, commi 3 e 4, del Regolamento.

25. Con parere pervenuto in data 28 luglio 2020, la suddetta Autorità ha ritenuto che il mezzo *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale in questione³.

V. PARERE DELL'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI

26. Poiché la pratica oggetto del presente provvedimento è stata posta in essere da un operatore attivo nell'intermediazione di prodotti assicurativi, in data 2 luglio 2020 è stato richiesto il parere all'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS), ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

27. Con parere pervenuto in data 3 agosto 2020, il suddetto Istituto ha comunicato che, per quanto di competenza, non ha osservazioni da formulare⁴.

VI. VALUTAZIONI DEGLI IMPEGNI

28. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal Professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestata nella comunicazione di avvio del procedimento del 3 aprile 2020. In particolare, l'Autorità rileva come le misure prospettate ed in parte già attuate, siano connotate da caratteristiche tali da conferire loro concretezza ed efficacia nella tutela dei consumatori.

29. Tali misure risultano, nella prospettiva di tutela dei consumatori, idonee a eliminare, in via permanente e strutturale, potenziali comportamenti sia a livello centrale che nelle sedi secondarie del Professionista, volti a danneggiare i consumatori sotto il profilo contestato, relativo alla prospettazione di interventi finanziari in grado di generare sicuri e particolarmente elevati risultati positivi specialmente nell'attuale contesto emergenziale.

30. In tale ottica, l'impegno, volto a vietare forme di pubblicità tramite *blog* o altre pagine *web* che trattino di elementi finanziari a nome della Società, è in grado di bloccare l'adozione di condotte analoghe nel futuro da parte dei dipendenti tramite i canali *social*.

31. Inoltre, la nuova rafforzata *policy* aziendale, comunicata a tutto il personale, le neo-istituite funzioni di controllo e verifica dell'Amministratore Delegato presso le sedi secondarie, la centralizzazione presso l'Ufficio *Marketing* del compito di monitoraggio permanente degli *account* su *internet*, unitamente ai programmi di formazione per il periodo di tre anni, costituiscono, complessivamente considerate, misure idonee a garantire, in modo strutturato, un controllo e forme di prevenzione efficaci tali da impedire la diffusione di messaggi idonei a fuorviare i consumatori tramite la prospettazione non veritiera di sicuri risultati positivi.

32. In definitiva, le misure oggetto degli impegni risultano orientate ad offrire adeguata tutela nei confronti dei consumatori nella prospettazione dei servizi e prodotti offerti da parte del Professionista.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati da Finanza e Previdenza S.r.l., 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 di Finanza e Previdenza S.r.l.;

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

³ [Doc. 12.]

⁴ [Doc. 13.]

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Finanza e Previdenza S.r.l., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa Società in data 29 aprile 2020, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento;

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;

c) che la società Finanza e Previdenza S.r.l., entro sessanta 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) la situazione di fatto si modifichi 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'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

Filippo Arena

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli