



# *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, integrata il 16 marzo e presentata in versione consolidata il 6 luglio 2022, con la quale la Parte ha proposto 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’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LA PARTE**

1. BMW Italia S.p.A. (di seguito BMW) in qualità di professionista, ai sensi dell’art.18, lett. b), del Codice del Consumo.

BMW è la filiale italiana del gruppo BMW AG, attivo a livello mondiale nella produzione e vendita di automobili con diversi marchi, tra i quali *BMW e Mini*.

## **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

2. Il procedimento concerne le modalità di presentazione, sui siti *Internet* [www.bmw.it](http://www.bmw.it) e [www.mini.it](http://www.mini.it), degli elementi che contribuiscono a determinare il costo da sostenere per acquistare le auto pubblicizzate mediante finanziamento o per utilizzare in *leasing*.

## **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

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

3. Sulla base delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo<sup>1</sup>, in data 28 dicembre 2021 è stato avviato, ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, il procedimento istruttorio PS12252 nei confronti di BMW Italia S.p.A., in relazione alla possibile omissività ed ingannevolezza delle modalità di presentazione, sui siti Internet dei marchi *BMW e Mini*, del costo delle auto pubblicizzate nelle offerte di *leasing* e di acquisto con finanziamento. Al primo contatto, il professionista enfatizzava, infatti, soltanto il conveniente importo del canone di *leasing* e della rata, relegando informazioni essenziali (anticipo, maxirata finale, numero di rate, chilometraggio incluso nelle offerte di *leasing* ecc.) in sezioni di non agevole lettura, il cui contenuto poteva essere visionato solo a seguito di una o più azioni da parte del consumatore (il *click* su uno o più *link*, l'apertura di specifici riquadri per "Maggiori Informazioni", lo scorrimento di una pagina fino in fondo per raggiungere le "Note Legali", l'ingrandimento dei caratteri).

4. Il professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto le proprie argomentazioni difensive con note pervenute nelle date dell'11 febbraio e dell'8 giugno 2022<sup>2</sup>.

5. In data 7 marzo 2022 il professionista è stato sentito dagli Uffici<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. doc. 2 del fascicolo istruttorio.

<sup>2</sup> Cfr. doc. 4 e 12 del fascicolo istruttorio.

<sup>3</sup> Cfr. doc. 5 del fascicolo istruttorio.

6. 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 integrata in data 16 marzo 2022.
7. In data 27 aprile 2022<sup>4</sup> è stata comunicata alla Parte la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento.
8. In data 30 maggio 2022<sup>5</sup> è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1 del Regolamento.
9. In data 12 luglio 2022<sup>6</sup> è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

### ***III.2 Gli elementi acquisiti***

10. Nelle proprie memorie il professionista ha sottolineato che le automobili sono *search good* con ridotta frequenza di acquisto e elevato valore economico. Ciò comporta che i consumatori investono tempo nella ricerca delle informazioni per valutare attentamente le differenti offerte, specie quando queste includono prodotti finanziari quali il *leasing* finanziario o il *leasing* operativo/noleggio a lungo termine.
11. Sul punto il professionista ha ricordato che recenti studi hanno dimostrato che il processo di acquisto di un'auto nuova da parte di un consumatore può durare fino a 24 settimane, dedicate per il 70% alla ricerca e valutazione delle informazioni.
12. BMW ha fatto presente di essersi immediatamente attivata, a seguito della ricezione della comunicazione di avvio, per implementare sui propri siti modifiche volte a concentrare, in un unico spazio informativo con enfasi uniforme, tutti gli elementi essenziali delle offerte pubblicizzate, in modo da renderli immediatamente percepibili dal consumatore. Le modifiche in questione sono *online* a partire dal 21 gennaio 2022 sia sul sito di BMW sia su quello di Mini.

### ***III.3 Gli impegni del professionista***

13. Come sopra indicato, il professionista ha presentato una proposta di impegni ("Impegni") in data 11 febbraio 2002, successivamente integrata in data 16 marzo 2022.

---

<sup>4</sup> Cfr. doc. 8 del fascicolo istruttorio.

<sup>5</sup> Cfr. doc. 11 del fascicolo istruttorio.

<sup>6</sup> Cfr. doc. 15 del fascicolo istruttorio.

## 1) Impegno relativo alle modifiche del Sito *www.bmw.it*

14. Al fine di rendere ancora più chiari e immediatamente fruibili tutti gli elementi essenziali delle offerte di finanziamento, *leasing* finanziario, *leasing* operativo e noleggio a lungo termine relative ai veicoli a marchio “BMW”, il professionista si impegna a modificare tali offerte come segue:

### Impegno 1 a)

per quanto riguarda la sezione “*Offerte BMW/Offerte disponibili*”, dalla stessa è possibile accedere alle pagine dedicate alla descrizione generale delle diverse tipologie di soluzioni contrattuali proposte, che non contengono alcuna indicazione riguardo l’impegno economico per il consumatore:

- “Soluzioni finanziarie”: il finanziamento “*BMW Select*” e il leasing finanziario “*Why-Buy*”;
- “Leasing operativo” “*WHY-BUY EVO*”;
- “Noleggjo a lungo termine”.

15. Al termine della descrizione in termini generali di ciascuna delle suddette tre opzioni, è posto un tasto blu con la dicitura “Scopri le offerte”, che conduce alla sezione della pagina che riporta l’elenco dei modelli di autovettura offerti nell’ambito di ciascuna soluzione contrattuale, senza alcuna indicazione economica. Sotto ciascun modello è posto un *link* “Scopri di più”, che conduce ad una pagina contenente gli elementi della specifica soluzione contrattuale prescelta.

### Impegno 1 b)

16. Con riferimento alla sezione “Soluzioni finanziarie”, cliccando sul *link* “Scopri di più” posta sotto il modello desiderato si accede ad una nuova pagina, in cui sono indicati contestualmente tutti gli elementi dell’offerta finanziaria, concentrati in un unico spazio informativo, in modo da rendere evidente al consumatore l’entità dell’impegno economico richiesto, la sua durata e distribuzione nel tempo nonché le opzioni disponibili al termine del contratto.

17. Con specifico riguardo alle offerte di *leasing* finanziario “*Why-Buy*”, BMW si impegna ad indicare in maniera completa e trasparente, nel medesimo spazio informativo e con carattere grafico uniforme, tutti gli elementi dell’offerta, inclusi l’importo della rata, i tassi applicati, l’importo dell’anticipo, la durata e il chilometraggio, l’importo dell’opzione di acquisto finale (la maxirata finale dovuta solo in caso di acquisto) e le opzioni disponibili al termine del contratto (cfr. Fig 1).

**Fig. 1**

Canone Auto

BMW Serie 1  
5 porte 116i M Sport

**BMW WHY-BUY**

A partire da 199 € al mese.  
Tasso Leasing 3,90%; TAEG 7,70%\*

Anticipo (incluso primo canone) o eventuale permuta\*: 10.939 €  
Durata: 36 mesi  
Chilometraggio: 45.000 km  
Opzione di acquisto finale a 36 mesi/45.000 km: 15.369 €

A fine contratto puoi

- acquistarla. E scegli se: pagare il valore di acquisto finale in una unica soluzione o chiedere di rifinanziarla.
- restituirla. E sei libero di salire a bordo di una nuova BMW

Spese d'incasso escluse. Offerta valida fino al 31/03/2022 presso le Concessionarie BMW aderenti all'iniziativa.

> Note legali

**18.** Le informazioni di dettaglio ulteriori riportate nelle “Note legali” sono rese accessibili dalla medesima schermata e meglio visibili grazie all'utilizzo di caratteri più grandi.

**19.** BMW si impegna ad adottare, *mutatis mutandis*, le medesime modalità comunicative in caso di pubblicizzazione di offerte di finanziamento (con o senza maxirata finale) e per le offerte accessibili dalla sezione “Leasing operativo”.

### **Impegno 1 c)**

**20.** BMW si impegna ad adottare, *mutatis mutandis*, le medesime modalità comunicative di cui all'impegno *sub 1 b)* anche con riferimento alle offerte di noleggio a lungo termine accessibili dalla sezione “Noleggio a lungo termine” o tramite *link* posto nelle pagine dedicate alle offerte di soluzioni finanziarie o *leasing* operativo.

## **2) Impegno relativo alle modifiche del Sito *www.mini.it***

**21.** Al fine di rendere ancora più chiari e immediatamente fruibili tutti gli elementi essenziali delle offerte di finanziamento, *leasing* finanziario e *leasing* operativo relative a veicoli a marchio “Mini”, BMW si impegna a comunicare tali offerte sul Sito Mini secondo le seguenti modalità.

22. Per quanto riguarda le offerte di finanziamento, *leasing* finanziario e *leasing* operativo promosse nello *slider* presente sulla *homepage* del Sito *www.mini.it*, esse sono comunicate senza alcun riferimento all'importo della rata o ad altro elemento finanziario.

23. Gli elementi economici sono stati concentrati in un unico spazio informativo contenuto in una nuova pagina di dettaglio raggiungibile dallo *slider* cliccando sul tasto "Scopri di più" posto sull'offerta.

24. Con riferimento alle offerte di *leasing* operativo "Why-Buy Evo", la nuova pagina di dettaglio riporta fin da subito tutti gli elementi dell'offerta, inclusi l'importo della rata, dell'anticipo, la durata e il chilometraggio.

25. BMW si impegna ad adottare, *mutatis mutandis*, le medesime modalità comunicative anche con riferimento alle offerte di finanziamento "MINI Free".

In particolare, BMW si impegna a indicare nel medesimo spazio informativo, in maniera completa e trasparente con carattere grafico uniforme, tutti gli elementi essenziali dell'offerta: l'importo dell'anticipo, la durata e il chilometraggio, l'importo della maxirata finale pari al valore futuro garantito e le opzioni disponibili al termine del contratto (cfr. Fig. 2).

Fig. 2

**NUOVA MINI COOPER 5 PORTE CAMDEN EDITION.**

**CAMDEN**

- Part LED
- Part posteriori Union Jack
- Cerchi in lega 16" Victory Spoke wheel
- MINI Connected Navigation
- Cruise Control
- Servori di parcheggio posteriori

**CON FORMULA DI FINANZIAMENTO MINI FREE.**

- 35 Rate a 200 €<sup>1</sup> al mese
- TAN 3,99%, TAEG 6,09%<sup>1</sup>
- ANTICIPO: 9.070 €
- DURATA: 36 mesi
- CHILOMETRAGGIO: 45.000km
- Maxirata finale pari al valore futuro garantito a 36 mesi/45.000 km: 12.152 €

A fine contratto puoi:

- tenerla. E scegli se pagare la maxirata finale in una unica soluzione o chiederla di rifinanziarla.
- restituirla. E sei libero di salire a bordo di una nuova MINI.

Spese d'incasso escluse. Offerta valida fino al 31/03/2022 presso le Concessionarie MINI aderenti all'iniziativa.

**NOTE LEGALI**

Cliccando sull'indicazione "Note legali" è possibile visualizzare ulteriori dettagli, resi ancor meglio graficamente visibili.

26. Alternativamente, tutte le offerte disponibili per i modelli *Mini* possono essere visualizzate attraverso la sezione "Offerte finanziarie". Essa si apre con una pagina che riporta, per ciascun modello di veicolo *Mini*, la sola indicazione del tipo di soluzione contrattuale pubblicizzata, senza alcun riferimento all'importo della rata o del canone mensile o ad altre informazioni finanziarie. Le condizioni economiche possono essere visualizzate cliccando sul modello/soluzione desiderata.

27. Per le offerte di leasing operativo “*Why-Buy Evo*” e le offerte di finanziamento “*MINI Free*”, BMW si impegna a fornire contestualmente tutte le informazioni essenziali, rilevanti per l’offerta prescelta: l’importo della rata e dell’anticipo, la durata e il chilometraggio, nonché, per il finanziamento “*MINI Free*”, l’importo della maxirata finale e le opzioni disponibili al termine del contratto.

28. BMW si impegna ad adottare, *mutatis mutandis*, le medesime modalità comunicative anche con riferimento alle offerte di leasing finanziario “*Why-Buy*” e/o di noleggio a lungo termine relative a veicoli a marchio *Mini*.

### **3) Impegno relativo agli ulteriori canali digitali**

29. BMW si impegna ad adottare la medesima impostazione descritta negli impegni 1 e 2 per la comunicazione delle offerte di finanziamento, *leasing* finanziario, *leasing* operativo e noleggio a lungo termine eventualmente pubblicizzate tramite tutti gli ulteriori canali digitali (ad es. *social network*, testate digitali, ecc.), indicando nel medesimo spazio informativo tutti gli elementi essenziali delle offerte, ferma restando l'autonomia creativa dei relativi messaggi.

### **4) Impegno relativo ai mezzi stampa tradizionale e TV**

30. BMW si impegna ad adottare la medesima impostazione descritta negli impegni 1 e 2 per la comunicazione delle offerte di finanziamento, *leasing* finanziario, *leasing* operativo e noleggio a lungo termine eventualmente pubblicizzate tramite stampa tradizionale (*i.e.* cartacea) e/o *spot* televisivi, indicando nel medesimo spazio informativo, tutti gli elementi essenziali delle offerte, ferma restando l'autonomia creativa dei relativi messaggi.

### **5) Impegno relativo da parte di figure apicali di redazione di linee guida/*training* relative alla formulazione di offerte finanziarie**

31. Al fine di sensibilizzare al massimo tutte le funzioni aziendali coinvolte nella pratica commerciale in questione, BMW si impegna a diffondere delle specifiche linee guida, sia per le funzioni aziendali interne, sia per le agenzie esterne, alle quali dovranno attenersi per garantire la trasparenza della comunicazione delle offerte finanziarie in linea con gli impegni presentati. La diffusione e presentazione di tali specifiche linee guida sarà accompagnata da appositi *training ad hoc*.

**32.** Le misure di cui agli impegni 1, 2, 3 e 4 sopra esposte sono già state adottate e saranno rese permanenti con l'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità; l'impegno 5 sarà attuato entro 60 giorni dalla comunicazione di accettazione degli impegni da parte dell'Autorità.

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

**33.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione, 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 Consumo.

**34.** Con parere pervenuto in data 12 luglio 2022, la suddetta Autorità ha ritenuto che, nel caso di specie, l'utilizzo di *internet* da parte di BMW Italia S.p.a. 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**

**35.** 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 maxirata finale, dove gran parte dell'esborso si concentra nell'anticipo e nella maxirata finale<sup>7</sup> e il pagamento rateale si riduce a 24 - 48 mesi.

Più di recente, alcune case automobilistiche hanno iniziato a proporre ai consumatori, in alternativa all'acquisto, contratti di *leasing* di durata spesso triennale, strutturati sulla base di un rilevante anticipo, una rata mensile e, in caso di *leasing* finanziario, l'opzione di riscatto.

---

<sup>7</sup> 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.

**36.** 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.

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.

**37.** Il presente procedimento 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 o di *leasing* e di carattere parziale nelle offerte tradizionali con anticipo. 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.

**38.** Alla luce della *ratio* dell'intervento istruttorio nel settore, gli impegni presentati - e in parte già attuati - 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.

**39.** Infatti, la concentrazione in un unico riquadro visivo di tutte le informazioni economiche rilevanti<sup>8</sup>, 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.

**40.** 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.

**41.** Particolarmente apprezzabile, poi, la circostanza che il professionista abbia proposto misure che vanno oltre il perimetro delle contestazioni mosse in avvio, avendo previsto l'estensione degli Impegni sia ad altre forme di comunicazione digitale (*social network*, testate digitali) sia ai canali *offline* (stampa e TV).

---

<sup>8</sup> L'entità dell'anticipo, il numero e l'importo mensile delle singole rate e dei canoni di *leasing*, l'entità del versamento finale (maxirata finale), l'eventuale valore di riscatto, il TAN e il TAEG.

**42.** Infine, la diffusione di linee guida a tutte le professionalità coinvolte nella comunicazione delle offerte finanziarie, comprese le agenzie pubblicitarie, unitamente alla previsione di apposite sessioni formative, appaiono misure efficaci per garantire la conformità delle iniziative promozionali agli Impegni proposti.

**43.** 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 BMW Italia 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 BMW Italia S.p.A.;

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

### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società BMW Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a) del Regolamento, gli impegni proposti in data 11 febbraio 2022, integrati in data 16 marzo e presentati in versione consolidata il 6 luglio 2022, così come descritti nella dichiarazione allegata 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, lettera a) del Regolamento;

c) che la società BMW Italia S.p.A., 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 fonda 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*