



*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 21 aprile 2022, con la quale la Parte 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’art. 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. NISSAN Italia S.r.l. (di seguito anche “NISSAN”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lett. b), del Codice del Consumo.

Il professionista è la filiale italiana del gruppo NISSAN, attivo a livello mondiale nella produzione e vendita di automobili a marchio “Nissan”.

## **II. LE PRATICHE COMMERCIALI OGGETTO DEL PROCEDIMENTO**

2. Il procedimento concerne le modalità di presentazione, sul sito *Internet* [www.nissan.it](http://www.nissan.it), 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 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 PS12257 nei confronti di NISSAN Italia S.r.l., in relazione alla possibile omissività ed ingannevolezza delle modalità di presentazione, sul sito *Internet* del professionista, del costo da sostenere per acquistare mediante finanziamento le auto pubblicizzate. Al primo contatto, il professionista enfatizzava, infatti, soltanto il conveniente importo della rata, relegando informazioni essenziali (anticipo, maxirata finale, numero di rate, ecc.) in sezioni di non agevole lettura, il cui contenuto poteva essere visionato solo a seguito di più azioni da parte del consumatore (il *click* su più *link* per accedere alle *landing page* contenenti le informazioni sugli elementi essenziali dell'offerta, lo scorrimento delle *landing page*, l'ingrandimento dei caratteri e l'apertura dei riquadri contenenti gli “*esempi di finanziamento*”).

4. In data 19 gennaio 2022 NISSAN ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo<sup>2</sup>.

5. Il professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento<sup>3</sup> e ha risposto a una successiva richiesta in data 8 marzo 2022<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. doc. 1 del fascicolo istruttorio. pagine web del sito [www.nissan.it](http://www.nissan.it) acquisite d'ufficio in data 22 dicembre 2022.

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

<sup>3</sup> Cfr. doc. 7 del fascicolo istruttorio.

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

6. NISSAN ha svolto le proprie argomentazioni difensive con note pervenute in data 10 febbraio 2022<sup>5</sup>.

7. In data 21 aprile 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<sup>6</sup>.

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 Regolamento<sup>7</sup>.

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 Regolamento<sup>8</sup>.

10. In data 12 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. NISSAN ha rappresentato che l'offerta commerciale contenuta nelle pagine *web* del sito aziendale non può essere ritenuta ingannevole in quanto è dedicata ad un "consumatore medio" che, disponendo di capacità tecniche minime per poter navigare su *internet*, è normalmente in grado di comprendere l'offerta commerciale nel suo complesso cliccando sui *link* "scopri l'offerta" ed accedendo in tal modo, in un contesto temporale estremamente ridotto, a tutti gli elementi che compongono la proposta commerciale.

Conseguentemente, l'offerta risulterebbe inidonea a falsare il comportamento economico del consumatore medio, né può essere ritenuta omissiva poiché contenente tutti gli elementi necessari per assumere una decisione consapevole di natura commerciale.

12. NISSAN, infine, ha comunicato di aver modificato, a partire dal 1° febbraio 2022, la presentazione della proposta commerciale resa sul proprio sito *Internet*, allegando le relative pagine *web* di nuova formulazione<sup>9</sup>.

13. Inoltre, il professionista ha prodotto il video dello spot relativo al modello "Juke Kiiro" andato in onda sulle reti televisive a diffusione nazionale nel febbraio 2022,

---

<sup>5</sup> Cfr. doc 5 del fascicolo istruttorio, memorie Nissan pervenute in data 10 febbraio 2022.

<sup>6</sup> Cfr. doc. 9 del fascicolo istruttorio, impegni presentati da Nissan in data 21 aprile 2022.

<sup>7</sup> Cfr. doc. 10 del fascicolo istruttorio.

<sup>8</sup> Cfr. doc. 11 del fascicolo istruttorio.

<sup>9</sup> Cfr. memoria pervenuta in data 10 febbraio 2022 prot. 18845 e relativi allegati.

nel quale venivano riportati contestualmente, in caratteri ben visibili, sotto all'importo della rata, il numero delle rate, gli importi dell'anticipo e della maxirata finale<sup>10</sup>.

### *III.2.2 Gli impegni proposti dal professionista*

14. Il professionista ha presentato una proposta di impegni (“Impegni”) in data 21 aprile 2022, articolata come segue.

15. Il professionista innanzitutto ha osservato di aver modificato nel minor tempo “tecnico” possibile la presentazione della proposta commerciale dei veicoli a marchio “Nissan” sul proprio sito aziendale, eliminando dalla *homepage* (idonea a costituire un “*primo contatto*” col consumatore) ogni indicazione di carattere economico e concentrando tutte le informazioni di tale offerta su di un'unica pagina *web* per modello raggiungibile cliccando su “*scopri le offerte*”.

16. Ciò premesso, NISSAN si è impegnata a estendere su tutti i canali di comunicazione digitale e *social* utilizzati ai fini della promozione dei veicoli a marchio “Nissan” la logica già implementata sul sito *www.nissan.it* appena richiamata.

In particolare il professionista, per le offerte commerciali che prevedono formule rateali, si impegna a fornire nello stesso contesto e immediatamente, senza rinvio ad altre pagine o altri *click*, tutte le indicazioni economiche dell'offerta (anticipo, numero di rate, maxirata finale o “*valore futuro garantito*”, TAN e TAEG).

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

17. 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 Consumo.

18. 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 NISSAN risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nel sito del professionista, potrebbero essere indotti ad assumere

---

<sup>10</sup> Cfr. informazioni fornite in data 8 marzo 2022.

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

19. 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>11</sup> e il pagamento rateale si riduce a 24-48 mesi.

20. 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.

21. 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.

22. Alla luce della *ratio* sottesa all'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.

---

<sup>11</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.

23. Infatti, la concentrazione in un unico riquadro visivo di tutte le informazioni economiche rilevanti<sup>12</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.

24. 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.

25. Appare apprezzabile, poi, la circostanza che il professionista abbia proposto misure che vanno oltre il perimetro delle contestazioni dell'avvio, avendo previsto l'estensione degli Impegni a tutte le forme di comunicazione digitale e *social*.

Peraltro, i principi che informano gli Impegni risultano già applicati nelle comunicazioni sul mezzo televisivo.

26. 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 NISSAN Italia Srl 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 NISSAN Italia S.r.l.;

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società NISSAN Italia S.r.l., 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 21 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;

---

<sup>12</sup> L'entità dell'anticipo, il numero e l'importo mensile delle singole rate, l'entità del versamento finale (maxirata finale), il TAN e il TAEG.

c) che la società NISSAN Italia S.r.l., 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 dalle Parti 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*