

PS12138 - TRECCANI RETI-VENDITE A DOMICILIO

Allegato 1 al provvedimento n. 30257

Versione non confidenziale

AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO
Direzione Generale Tutela del Consumatore
Direzione B – Comunicazioni, finanza e assicurazioni, posta e immobiliare

Proc. PS 12138

* * *

Formulario per la presentazione degli impegni
ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo nonché dell'art. 9 del
Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

Versione definitiva

* * *

Impegni presentati da
Treccani Reti S.p.A.

Roma, 13 maggio 2022

(...)

I IMPEGNI PROPOSTI

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

1. Procedimento PS 12138 (“**Procedimento**”).
2. Il Procedimento è stato avviato con Provvedimento di Avvio notificato il 9 novembre 2021.

2) Professionista che presenta impegni

3. Treccani Reti S.p.A.

3) Pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

(...)

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

Impegno n. 1: Il contatto telefonico relativo all’organizzazione di un incontro avente ad oggetto la vendita di un “prodotto Treccani”

Al fine di uniformare le strategie commerciali delle proprie reti vendita e far venir meno qualsivoglia eventuale equivoco connesso alle campagne promozionali con omaggi, TR si impegna ad attuare un phase out di tale modalità promozionale, che sarà definitivamente soppressa entro sei mesi dall’eventuale approvazione degli impegni (in tal modo, la strategia comunicativa dei prodotti della linea Editalia sarà uniformata con quella dei prodotti editoriali Treccani, che già ora non contempla le campagne con omaggi).

Al fine di incrementare il livello di trasparenza della comunicazione, TR si impegna a predisporre un’apposita procedura cui dovranno conformarsi gli operatori telefonici incaricati di contattare i potenziali clienti.

In tale contesto, nelle more del phase out delle campagne con omaggi, TR fornirà alla propria rete agenziale apposite istruzioni a cui i call center dovranno attenersi, volte a far sì che il consumatore sia sempre informato, in modo ancor più chiaro ed inequivocabile rispetto alla situazione attuale, che, anche in caso di campagne con omaggi, nel corso dell’incontro saranno illustrate altresì proposte di vendita di altri “prodotti Treccani”. In tale contesto, sarà altresì precisato che l’acquisto di un “prodotto Treccani” non costituisce una precondizione per ottenere l’omaggio.

Sarà inoltre cura di TR assicurarsi che, nel corso del contatto telefonico gli operatori informino i potenziali clienti della circostanza che, prima dell’eventuale visita a

domicilio da parte degli Agenti di TR, sarà inviato un apposito materiale informativo contenente informazioni in merito a caratteristiche e prezzi dei prodotti Treccani che potranno essere presentati nell'incontro.

Una prima informativa per gli operatori telefonici sul punto sarà inviata al più tardi entro 10 giorni lavorativi dall'adozione di un eventuale provvedimento che renda obbligatori i presenti impegni.

Impegno n. 2: Maggiore chiarezza nella vendita dei “prodotti Treccani” (e, in particolare, delle riproduzioni di monete) e nel valore del complessivo esborso economico in caso di vendite rateali

In tutto il materiale promozionale - e nel quadro della formazione degli area manager, degli agenti e degli operatori dei call center (su cui infra) - TR si impegna a chiarire ulteriormente la natura dei “prodotti Treccani” di volta in volta commercializzati e l'entità del corrispettivo nella specie richiesto. Più precisamente, nel caso di riproduzioni di monete, saranno ulteriormente chiariti gli aspetti tecnici del prodotto medesimo, all'occorrenza attraverso la previsione di appositi box di testo volti ad evidenziare le caratteristiche del prodotto; in tale contesto, sarà altresì precisato, con ancora maggiore evidenza, che il prodotto commercializzato costituisce una riproduzione. Quanto alle tempistiche, si precisa che a breve saranno avviate le attività per implementare tale misura; in ogni caso, gli ulteriori chiarimenti al materiale promozionale prefigurati dal presente impegno saranno apportati entro 45 giorni dall'adozione di un eventuale provvedimento che renda obbligatori i presenti impegni.

Inoltre, nel caso delle medaglie con riproduzioni di monete, una volta che l'ordine del Cliente sia stato inserito nei sistemi centrali di TR, sarà inviata una comunicazione digitale nella quale saranno nuovamente precisate le caratteristiche di tali prodotti. Tale impegno sarà implementato entro il mese di giugno 2022.

Infine, per accrescere ulteriormente il livello di informazione circa il corrispettivo di tali prodotti ed offrire ai consumatori una pluralità di canali informativi, sul portale di e-commerce di TR saranno mostrate nel dettaglio le opere realizzate dall'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato, le relative caratteristiche tecniche, nonché i relativi prezzi al pubblico. Tale impegno sarà implementato entro quattro mesi dall'adozione di un eventuale provvedimento che renda obbligatori i presenti impegni.

Impegno n. 3: Formazione

TR si impegna ad intervenire ancor più intensamente nel processo di formazione degli incaricati della rete commerciale, arricchendone la formazione professionale e incrementando le competenze richieste dall'attività di promozione e vendita, anche con riferimento al rispetto della disciplina consumeristica. In particolare, TR:

- *organizzerà ulteriori sessioni di formazione, con un budget stimato in oltre 70.000,00 Euro per il 2022, specificamente mirate per gli operatori del call center, gli area manager, gli agenti individuali e per eventuali altri soggetti che entrano in contatto con i possibili clienti, aventi ad oggetto l'attività*

commerciale, nella prospettiva di migliorare le informazioni comunicate al cliente, in termini di trasparenza, obiettività e completezza;

- *in tale contesto, sarà attirata l'attenzione dei soggetti di volta in volta coinvolti su temi attinenti, inter alia, a:*
 - *l'effettiva finalità dell'incontro con i possibili clienti;*
 - *la natura dei "prodotti Treccani", in linea con il principio di una presentazione completa, fedele ed oggettiva (ciò esclude, ad esempio, che possano essere rappresentate o indebitamente enfatizzate caratteristiche inesistenti ovvero sia presentata qualsiasi informazione circa un valore del prodotto e/o una sua possibile natura di investimento);*
 - *al corrispettivo complessivamente richiesto per l'acquisto del prodotto Treccani, che deve sempre e comunque formare oggetto di apposita comunicazione al cliente. Conseguentemente, il complessivo ammontare dell'esborso economico deve essere sempre rappresentato in modo chiaro e trasparente al cliente.*
- *saranno inoltre organizzate apposite sessioni formative sul Codice del Consumo, così da sensibilizzare ulteriormente gli agenti sulla normativa di settore sull'attenzione che TR riserva ai consumatori.*

Quanto alle tempistiche, si precisa che a breve saranno avviate le attività per implementare l'Impegno n. 3 e che, in ogni caso, una prima informativa agli agenti sarà inviata al più tardi entro 30 giorni dall'adozione di un eventuale provvedimento che renda obbligatori i presenti impegni. Si precisa inoltre che le attività formative prefigurate dalla presente misura, saranno in ogni caso avviate entro tre mesi dall'adozione di un eventuale provvedimento che renda obbligatori i presenti impegni.

Impegno n. 4: Procedure e reportistica

TR si impegna ad implementare un'apposita procedura cui si dovranno conformare i diversi soggetti che si interfacciano con i possibili Clienti. In tale quadro, sarà predisposto un manuale avente ad oggetto le procedure di vendita, che verrà consegnato alle diverse figure che interagiscono con il Cliente.

I vari soggetti che si interfacciano con i possibili Clienti e, in particolare, i professionisti che effettuano le visite a domicilio, saranno altresì tenuti a compilare un'apposita scheda di reportistica con riferimento alla singola visita. Nel report dovranno essere sinteticamente indicati i principali elementi della proposta formulata, l'esito del contatto ed eventuali commenti del Cliente. Nel report, si dovrà altresì dichiarare di aver rispettato il manuale di vendita e di aver quindi informato il Cliente circa natura del prodotto e, specie in caso di vendita rateale, ammontare complessivo del corrispettivo richiesto.

Quanto alle tempistiche, si precisa che a breve saranno avviate le attività per implementare l'Impegno n. 4 e che, in ogni caso, le nuove procedure e i relativi moduli

saranno implementati entro 60 giorni dall'adozione di un eventuale provvedimento che renda obbligatori i presenti impegni.

Impegno n. 5: Ulteriori controlli sulla rete

Riconosciuta l'importanza della soddisfazione del cliente e della necessità di valutare con obiettività il comportamento della rete commerciale, TR si impegna a condurre specifiche campagne di campionamento dei consumatori per valutarne, con ancora maggiore rigore rispetto alla situazione attuale, il soddisfacimento individuale e collettivo, per quanto concerne la consapevolezza nell'acquisto dei prodotti Treccani proposti in vendita e l'appropriatezza del comportamento tenuto dagli incaricati durante gli appuntamenti a domicilio. TR orienterà le attività di verifica e controllo in particolare verso la clientela di età più avanzata (i.e. di età superiore a 75 anni), che verrà contattata in modo sistematico nella prospettiva di valutare compiutamente lo svolgimento dell'intero processo di vendita.

Inoltre, nel quadro di un efficientamento delle attività di verifica, TR si impegna ad introdurre specifiche procedure di controllo per valutare la congruità delle condotte tenute dagli incaricati della rete commerciale, con particolare riferimento alle attività di promozione e vendita dei prodotti Treccani a domicilio, per quanto riguarda l'appropriatezza dei comportamenti tenuti ed irrogare eventuali penali sotto forma di riduzione della percentuale della provvigione dovuta, specificamente collegate ad accertate condotte inappropriate, specie qualora dovessero emergere condotte inappropriate nei confronti di clienti di età superiore ai 75 anni.

A tale proposito si prevede:

- l'effettuazione di controlli mirati a campione per cluster di clientela (e.g. fascia di età superiore ai 75 anni);
- un apposito "canale di reclamo" per le segnalazioni sulle eventuali anomalie interne alla rete commerciale, al fine di individuare e sanzionare in modo ancor più efficace eventuale condotte inappropriate. A tale scopo verrà data priorità ai reclami pervenuti dalla clientela di età superiore ai 75 anni.

Quanto alle tempistiche, si precisa che a breve saranno avviate le attività per implementare l'Impegno n. 5 e che, in ogni caso, il processo di implementazione di tale misura sarà completato entro 6 mesi dall'adozione di un eventuale provvedimento che renda obbligatori i presenti impegni.

Impegno n. 6: Meccanismi incentivanti di natura qualitativa

Nella prospettiva di promuovere ulteriormente condotte che incentivino la soddisfazione del cliente e il pieno rispetto del Codice del Consumo, gli attuali meccanismi premiali collegati al raggiungimento di obiettivi di natura quantitativa saranno altresì collegati al raggiungimento di appositi obiettivi di natura qualitativa. In tale contesto, oltre a tener conto della partecipazione alle sessioni formative, le premialità andranno ad incidere esclusivamente sui comportamenti virtuosi: si terrà infatti conto della soddisfazione del

cliente prendendo in esame i dati relativi alla percentuale di recessi/risoluzioni anticipate, e la soglia di percentuale di crediti, per Agenzia, definiti come non-performing loans.

Inoltre tali premialità saranno liquidate non prima di 6 mesi dalla chiusura dell'esercizio, così da consentire una verifica effettiva e tener conto di eventuali segnalazioni dei clienti

In tale quadro, TR si impegna altresì a modificare l'attuale tempistica della liquidazione delle provvigioni in favore degli agenti; più precisamente, nei contratti rateali (che rappresentano circa l'85% del totale delle vendite) la provvigione sarà riconosciuta solo a valle del pagamento della prima rata da parte del cliente (e non più in occasione della fatturazione).

Quanto alle tempistiche, si precisa che a breve saranno avviate le attività per implementare l'Impegno n. 6 e che, in ogni caso, il processo di implementazione di tale misura sarà completato entro 30 giorni dall'adozione di un eventuale provvedimento che renda obbligatori i presenti impegni.

Impegno n. 7: Ulteriori misure volte a facilitare il recesso

Riconosciuta l'importanza del soddisfacimento dei suoi Clienti, TR si impegna a predisporre procedure interne volte a facilitare il recesso per tutti i consumatori che risultano aver presentato apposito reclamo, con motivazioni inerenti le modalità di promozione e vendita dei prodotti Treccani.

Quanto alle tempistiche, si precisa che a breve saranno avviate le attività per implementare l'Impegno n. 7 e che, in ogni caso, il processo di implementazione di tale misura sarà completato entro 90 giorni dall'adozione di un eventuale provvedimento che renda obbligatori i presenti impegni.

Impegno n. 8: Rafforzamento dei presidi organizzativi della Direzione Vendite di Treccani Reti

Dal 3 gennaio 2022 sarà operativo un nuovo Direttore Vendite e Marketing Operativo di TR. Tale figura, selezionata con l'ausilio di un primario player di head hunting, dovrà: (a) per un verso, integrare risorse che possano presidiare e dirigere le attività delle reti di vendita e (b) per l'altro, svolgere un'attività di implementazione della formazione e della riorganizzazione delle reti fondate sui valori aziendali e improntante, inter alia, al rispetto del Codice del Consumo e degli impegni qui assunti.

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

(...).

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

(...).

Avv. Prof. Gian Michele Roberti

Avv. Marco Serpone

Avv. Giuseppe Rizzo

PS12138 - TRECCANI RETI-VENDITE A DOMICILIO

Allegato 2 al provvedimento n. 30257

G.S.L.P. Cross Selling S.r.l.
sede in Bologna, Via Luigi Carlo Farini n. 9
capitale sociale € 10.000,00 i.v.
c.f. e n. iscrizione al registro imprese 03747281206

Bologna, 12 maggio 2022

Spett.le
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione Generale per la Tutela del Consumatore
Direzione B
Piazza G. Verdi, 6/A
00198 - Roma
c.a. Gent.le Dott.ssa Serenella Martini
Responsabile del Procedimento

FORMULARIO PR LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART. 8, COMMA 7 DEL D.LGS. N. 145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI TUTELA DEL CONSUMATORE

PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA G.S.L.P. CROSS SELLING S.R.L. NEL PROCEDIMENTO PS 12138

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

I presenti impegni riguardano il procedimento PS12138. La Comunicazione di avvio del procedimento è stata notificata al Professionista in data 9 novembre 2021

2) Professionista che presenta gli impegni

G.S.L.P. Cross Selling S.r.l. ('GSLP') con sede in Bologna, Via Luigi Carlo Farini n. 9.

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

Con la Comunicazione di avvio del procedimento, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ('AGCM') ha avviato il procedimento nei confronti di GSLP al fine di accertare eventuali violazioni di alcune norme del Codice del Consumo.

In particolare, la società GSLP avrebbe adottato le seguenti condotte: *“su incarico della società Treccani Reti, individuare e contatterebbe telefonicamente i potenziali clienti, per lo più persone anziane, per fissare un incontro presso il domicilio di questi ultimi, paventando la consegna di un omaggio, consistente in un prodotto Treccani, peraltro di valore marginale, senza effettuare, durante il contatto telefonico, alcun cenno circa la reale finalità commerciale dell’incontro. Dopo aver ottenuto gli appuntamenti suddetti, GSLP Cross Selling fornirebbe a Treccani Reti i nominativi e recapiti delle persone contattate alle quali, durante gli incontri, gli incaricati di Treccani Reti proporrebbero l’acquisto di prodotti Treccani, sebbene, come detto, durante il contatto telefonico non sia stato fatto alcun cenno allo svolgimento di attività commerciale durante l’incontro”*.

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

4.1. PREMESSA

Prima di analizzare nel dettaglio il contenuto della proposta di impegni, e ribadendo che GSLP ritiene di aver sempre operato nel pieno rispetto del Codice del Consumo, si precisa quanto segue:

- a) la decisione di proporre impegni non può e non deve essere interpretata in alcun modo come ammissione di responsabilità da parte di GSLP;
- b) GSLP si è sempre attenuta finora a regole di condotta ispirate alla massima lealtà e trasparenza verso i potenziali nuovi clienti oltre che verso i clienti già registrati ossia coloro che hanno già acquistato prodotti di Treccani Reti (i **“Clienti Registrati”**); in particolare, in occasione della prima telefonata di contatto con potenziali clienti- ossia coloro che hanno manifestato presso i recapiti di Treccani Reti¹ interesse per l’acquisto di un prodotto e/o per il ricevimento di un omaggio (i **“Clienti Potenziali”**)- viene sempre evidenziato che la finalità dell’incontro con l’agente di vendita è sia quella di consegnare l’omaggio, sia al contempo di presentare uno o più prodotti di Treccani Reti. Inoltre, la persona che esegue la telefonata di primo contatto con un Cliente Potenziale non è a conoscenza dell’età dell’interlocutore, in quanto lavora su un tabulato inviato da Treccani Reti che contiene esclusivamente le seguenti informazioni: nome, cognome, numero telefonico, indirizzo;
- c) GSLP è pertanto disponibile ad assumere la condotta finora tenuta come oggetto di formali impegni presso codesta Autorità anche al fine di eliminare ogni dubbio sulla regolarità e trasparenza del proprio operato;
- d) GSLP ritiene che, anche in considerazione della contestazione rivolta, gli impegni dovrebbero avere ad oggetto la condotta da tenere nei confronti dei Clienti Potenziali e non dei Clienti Registrati, in quanto costoro sanno che la visita dell’agente Treccani è finalizzata essenzialmente alla proposta di prodotti di Treccani Reti, in alcuni casi a completamento di precedenti acquisti (collezioni) ed in altri quale lancio di prodotti del tutto nuovi. Cionondimeno, GSLP si dichiara disposta ad assumere gli impegni *infra* precisati nei confronti di tutti i Clienti, senza alcuna distinzione tra Clienti

¹ Cfr. lettera B.1 della risposta alla richiesta di informazioni inviata da GSLP in data 29.11.2021

Potenziali e Clienti Registrati, anche al fine di limitare al massimo qualunque rischio di confusione nel personale che effettua il primo contatto telefonico;

- e) la proposta in esame è condizionata alla decisione di accoglimento da parte dell'Autorità ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento e, di conseguenza, alla chiusura del procedimento senza l'accertamento di alcuna infrazione, né, conseguentemente, l'irrogazione di alcuna sanzione in capo a GSLP.

4.2. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI

Impegno n. 1

GSLP si impegna a dare tassative istruzioni alle persone addette al contatto telefonico affinché sia chiarito nel corso della telefonata col Cliente Potenziale o col Cliente Registrato, senza possibilità di fraintendimenti, che lo scopo della visita dell'agente Treccani Reti presso il domicilio di quest'ultimo sarà quello di consegnare l'omaggio oggetto di preventiva pubblicità da parte di Treccani Reti e al contempo di proporre in vendita uno o più prodotti di Treccani Reti.

Nel corso della telefonata la persona addetta dipendente di GSLP preciserà altresì che il Cliente (sia esso Potenziale o Registrato) è libero di acquistare o non i prodotti che gli saranno proposti dall'agente e che la consegna dell'omaggio non sarà vincolata all'acquisto.

Impegno n. 2

GSLP si impegna a eseguire periodiche verifiche del rispetto da parte degli addetti delle istruzioni di cui all'impegno n.1, mediante telefonate di controllo presso i Clienti (siano essi Potenziali o Registrati) e/o registrazioni a campione delle telefonate, in presenza della preventiva autorizzazione del Cliente (sia esso Potenziale o Registrato) e/o mediante altri strumenti consentiti dalle vigenti leggi che vietano il controllo a distanza dei lavoratori subordinati.

4.3. INIZIO E DURATA DELLA VALIDITA' DEGLI IMPEGNI

Gli impegni, salvo quanto in essi espressamente previsto, entreranno in vigore a partire dalla data della notifica del provvedimento di accettazione ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e resteranno validi senza limiti di tempo.

Essi potranno tuttavia essere modificati o revocati in presenza di modifiche del quadro normativo o regolamentare che incidano sugli obblighi stabiliti dal Codice del Consumo.

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

GSLP ritiene che gli impegni siano puntuali, appropriati, adeguati a soddisfare le preoccupazioni sollevate da codesta Autorità e riportate nella Comunicazione di avvio del presente Procedimento, nonché facilmente monitorabili *ex post* da parte dell'Autorità anche attivando telefonate "civetta a sorpresa".

In ogni caso, la Società si rende pienamente disponibile a fornire a codesta Autorità - qualora sia richiesto - un report periodico sulla loro attuazione ed applicazione.

6) omissis

Si resta a disposizione per qualsiasi chiarimento possa essere considerato opportuno e, con l'occasione, si porgono distinti saluti.

Luigi Sangermano
Amministratore di G.S.L.P. Cross Selling S.r.l.

GSLP CROSS SELLING SRL
Via Farini n. 9
40124 BOLOGNA
Partita IVA 03747281206

PS12246 - FCA ITALY-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO
Allegato al provvedimento n. 30259

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Direzione Generale Tutela del Consumatore

Direzione C

Procedimento PS/12246

PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO

1) - Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del Professionista

Il procedimento ha il numero PS/12246. La comunicazione di avvio del procedimento è stata ricevuta dal Professionista il 28 dicembre 2021.

2) - Professionista che presenta gli impegni

FCA Italy S.p.A, con sede in Torino, Corso Giovanni Agnelli, 200, qui in persona del procuratore speciale Monica Borgi, per procura 16 aprile 2013 in autentica Notaio Giuseppina Morone di Torino, Rep. n° 371.273, Racc. n° 23659, registrata a Torino, 3° Ufficio delle Entrate, il 7 maggio 2013, n° 5662 (in seguito anche: il Professionista, o FCA Italy), rappresentata e difesa – per delega in data 13 - 14 gennaio 2022, in atti - dall'Avv. Paolina Testa, presso il cui studio in Milano, via Lattuada 20, è elettivamente domiciliata.

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

Promozione, sui siti internet dedicati ai marchi Jeep, Alfa Romeo e Fiat, di offerte di finanziamento per la vendita dei propri veicoli che presenterebbero in modo ingannevole e omissivo elementi essenziali del costo del veicolo, in quanto gli stessi non sono forniti al consumatore contestualmente e con la medesima enfasi fin dal primo contatto. Secondo la comunicazione di avvio del procedimento, la scorrettezza della pratica consisterebbe nel fatto che al momento del primo contatto col consumatore vengono indicati solo alcuni elementi del costo del veicolo (quali ad esempio l'importo della rata mensile, il TAN e il TAEG), mentre altri

elementi del pari essenziali (l'importo dell'anticipo, il numero di rate e la maxirata finale) vengono forniti solo in un momento successivo.

Inoltre, per quanto specificamente riguarda il marchio FIAT, i messaggi divulgati attraverso il sito internet dedicato risulterebbero imperniati sul valore della rata nei primi 12 mesi, riportando l'informazione relativa al suo successivo aumento in caratteri assai meno evidenti di quelli del claim principale.

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

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 27 co. 7 Codice del Consumo, il Professionista sottopone all'Autorità gli impegni di seguito indicati, specificamente relativi alla pratica commerciale oggetto del procedimento (promozione di offerte di finanziamento per la vendita dei propri veicoli a mezzo Internet), ed estesi anche, per affinità concettuale, alla diversa ipotesi del noleggio.

Detti impegni vengono presentati senza alcun riconoscimento di responsabilità, e senza che la loro presentazione costituisca acquiescenza a quanto ipotizzato nella comunicazione di avvio del procedimento.

Gli impegni, pur essendo di contenuto sostanzialmente uguale, vengono presentati separatamente per i tre marchi in relazione ai quali è stato avviato il procedimento. In relazione ad alcune delle forme di comunicazione alle quali si riferiscono i presenti impegni vengono proposti, per maggior chiarezza e a scopo illustrativo, anche degli esempi di possibile attuazione di detti impegni.

I – Offerte di finanziamento e noleggio relative al marchio Jeep

1. Offerte relative alla gamma Jeep veicolate attraverso il sito internet aziendale (www.jeep-official.it)

1.1 Il Professionista si impegna ad indicare i principali elementi che caratterizzano l'offerta nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all'offerta interessata, e a non più indicare – come avviene nella pratica commerciale oggetto del procedimento – solo alcuni di essi. Quindi:

a) nel caso di finanziamenti che comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, verranno indicati i seguenti elementi: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo; iv) entità della maxirata finale; v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Gli elementi suddetti verranno indicati con modalità tali da garantire a ciascuno di essi una buona evidenza, sia dal punto di vista dimensionale che grafico;

b) nel caso in cui venissero praticati finanziamenti di tipo tradizionale, che non comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, ma solo un pagamento rateale, verranno indicati i seguenti elementi: i) importo delle singole rate; ii) numero delle rate; iii) TAN e TAEG; iv) nel caso in cui l'importo delle rate sia differenziato nel tempo (ad es., di valore X per i primi 12 mesi e di valore Y per i mesi successivi), il Professionista si impegna ad indicare con pari evidenza gli importi delle rate nei diversi periodi; v) termine di validità dell'offerta;

c) nel caso di noleggio, verranno indicati i seguenti elementi: i) importo del canone mensile; ii) durata del noleggio; iii) entità dell'anticipo ove esistente; iv) termine di validità dell'offerta.

Si allega un esempio di realizzazione della pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore, realizzata in conformità agli impegni, relativamente ad un finanziamento del tipo indicato al punto a) che precede (All. 1).

1.2 Si precisa che per "pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto con consumatore relativamente all'offerta interessata" si intende:

- sia la *home page* del sito, nel caso in cui l'offerta sia pubblicizzata nella *home page*;

- sia la pagina di atterraggio alla quale l'utente del sito arrivi attraverso la voce "promozioni" del menu del sito o attraverso qualsiasi altra voce di detto menu o attraverso qualunque link esterno al sito o interno allo stesso.

1.3 Il Professionista si impegna inoltre ad inserire nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all'offerta interessata, così come definita al punto 1.2 che precede, un link di rinvio ad altra pagina dello stesso sito contenente gli ulteriori dettagli dell'offerta (attraverso l'uso di espressioni quali "Scopri di più", o simili).

1.4 Il Professionista si impegna ad inserire nella pagina alla quale rinvia il link menzionato al punto 1.2 un'informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell'offerta, eventualmente preceduta dalla ripetizione degli elementi indicati al punto 1.1 che precede. Detta informazione completa è già attualmente presente sul sito www.jeep-official.it, ma ne verranno migliorate la collocazione e le modalità di presentazione grafica, secondo i criteri di seguito indicati: a) essa sarà visibile con immediatezza all'apertura della pagina e sarà collocata immediatamente sotto l'immagine/il marchio del veicolo pubblicizzato, in modo tale da non rendere necessaria l'effettuazione di *scroll* verso il basso o verso l'alto; b) verranno adottate modalità grafiche tali da renderla agevolmente leggibile da parte del consumatore; c) una particolare

evidenza verrà attribuita ad alcuni elementi, quali ad esempio l'importo totale del credito, le eventuali limitazioni di chilometraggio, le eventuali limitazioni dell'offerta a vetture in pronta consegna.

1.5 Nel caso di offerte per l'acquisto *online* di modelli Jeep, l'informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell'offerta, di cui al paragrafo 1.4 che precede, potrà essere fornita anche attraverso una pagina visibile – in modo stabile e con immediatezza – posizionando il mouse sul simbolo ⓘ.

2. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso internet a mezzo di banner su altri siti

2.1 La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso banner presenterà le seguenti caratteristiche:

- a. verrà realizzata secondo gli stessi criteri indicati al punto 1.1 della presente sezione I. In considerazione delle dimensioni ridotte del banner e delle modalità di scorrimento sequenziale dei vari pannelli virtuali che costituiscono uno stesso messaggio (indicativamente, da quattro a sei), dette informazioni potranno eventualmente venire suddivise fra i vari pannelli virtuali;
- b. l'ultimo pannello con cui ha termine la sequenza che compone il banner conterrà il link indicato al punto 1.3 della presente sezione I ("Scopri di più", o simili);
- c. detto link rinvierà alla pagina del sito indicata al punto 1.4 della presente sezione I.

Si allega *sub 2* un esempio di banner sequenziale realizzato in conformità agli impegni qui proposti.

3. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media*

La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media* non si limiterà a portare a conoscenza del consumatore, al momento del primo contatto, solo alcuni degli elementi dell'offerta; detta indicazione verrà completata menzionando anche gli altri principali elementi che caratterizzano l'offerta in questione, così come indicati al punto 1.1 della presente sezione I. Ciò avverrà con modalità diverse a seconda delle caratteristiche del singolo mezzo. Si riportano di seguito le modalità che verranno adottate per i *social media* di cui abitualmente si avvale il Professionista, ossia Facebook e Instagram.

3.1 Per quanto riguarda Facebook, i messaggi assumono la forma del cosiddetto *carousel*, che comporta lo scorrimento sequenziale di più pannelli virtuali. Uno dei pannelli virtuali della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Tutti i

pannelli virtuali conterranno inoltre un link (caratterizzato dalle parole “Scopri di più”, o simili) che rinvierà alla pagina del sito descritta al punto 1.4 della presente sezione I.

Inoltre, l'intera sequenza sarà accompagnata da un testo scritto, cosiddetto “post” (che rimarrà fisso per tutto il periodo di scorrimento dei pannelli virtuali in cui si articola il *carousel*), contenente le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta.

Il tutto in conformità all'esempio relativo al *brand* Fiat allegato *sub* 9.

3.2 Per quanto riguarda Instagram, i messaggi assumono la forma della cosiddetta Instagram story, che comporta lo scorrimento di varie immagini. Una delle immagini della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Instagram non offre la possibilità di inserimento di un link, ma cliccando su una qualsiasi delle immagini di cui si compone la *story* sarà possibile atterrare sulla pagina del sito descritta al punto 1.4 della presente sezione I.

4. Messaggi generici

Il Professionista ritiene che gli impegni di cui sopra non ostino all'impiego, in un contesto di presentazione dei veicoli della gamma Jeep, di indicazioni del tutto generiche (quali ad esempio “scopri le offerte”, “scopri le promozioni”, “scopri il finanziamento”, e simili), accompagnate da un link di rinvio ad una pagina contenente un'informazione completa circa tutte le caratteristiche dell'offerta, con il contenuto e le modalità descritte al punto 1.4 che precede. Si allega un esempio di messaggio generico (All. 3).

II – Offerte di finanziamento e noleggio relative al marchio Alfa Romeo

1. Offerte relative alla gamma Alfa Romeo veicolate attraverso il sito internet aziendale (www.alfaromeo.it)

1.1 Il Professionista si impegna ad indicare i principali elementi che caratterizzano l'offerta nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all'offerta interessata, e a non più indicare – come avviene nella pratica commerciale oggetto del procedimento – solo alcuni di essi. Quindi:

a) nel caso di finanziamenti che comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, verranno indicati i seguenti elementi: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo;

iv) entità della maxirata finale; v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Gli elementi suddetti verranno indicati con modalità tali da garantire a ciascuno di essi una buona evidenza, sia dal punto di vista dimensionale che grafico;

b) nel caso in cui venissero praticati finanziamenti di tipo tradizionale, che non comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, ma solo un pagamento rateale, verranno indicati i seguenti elementi: i) importo delle singole rate; ii) numero delle rate; iii) TAN e TAEG; iv) nel caso in cui l'importo delle rate sia differenziato nel tempo (ad es., di valore X per i primi 12 mesi e di valore Y per i mesi successivi), il Professionista si impegna ad indicare gli importi delle rate nei diversi periodi con pari evidenza; v) termine di validità dell'offerta;

c) nel caso di noleggio, verranno indicati i seguenti elementi: i) importo del canone mensile; ii) durata del noleggio; iii) entità dell'anticipo ove esistente; iv) termine di validità dell'offerta.

Si allega un esempio di realizzazione della pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore, realizzata in conformità agli impegni, relativamente ad una ipotesi di noleggio (punto c) che precede) (All. 4).

1.2 Si precisa che per "pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto con consumatore relativamente all'offerta interessata" si intende:

- sia la *home page* del sito, nel caso in cui l'offerta sia pubblicizzata nella *home page*;

- sia la pagina di atterraggio alla quale l'utente del sito arrivi attraverso la voce "promozioni" del menu del sito o attraverso qualsiasi altra voce di detto menu o attraverso qualunque link esterno al sito o interno allo stesso.

1.3 Il Professionista si impegna inoltre ad inserire nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all'offerta interessata, così come definita al punto 1.2 che precede, un link di rinvio ad altra pagina dello stesso sito contenente gli ulteriori dettagli dell'offerta (attraverso l'uso di espressioni quali "Scopri di più", o simili).

1.4 Il Professionista si impegna ad inserire nella pagina alla quale rinvia il link menzionato al punto 1.2 che precede un'informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell'offerta, eventualmente preceduta dalla ripetizione degli elementi indicati al punto 1.1 che precede. Detta informazione completa è già attualmente presente sul sito www.alfaromeo.it, ma ne verranno migliorate la collocazione e le modalità di presentazione grafica, secondo i criteri di seguito indicati: a) essa sarà visibile con immediatezza all'apertura

della pagina e sarà collocata immediatamente sotto l'immagine del veicolo pubblicizzato, in modo tale da non rendere necessaria l'effettuazione di *scroll* verso il basso o verso l'alto; b) verranno adottate modalità grafiche tali da renderla agevolmente leggibile da parte del consumatore; c) una particolare evidenza verrà attribuita ad alcuni elementi, quali ad esempio l'importo totale del credito, le eventuali limitazioni di chilometraggio, le eventuali limitazioni dell'offerta a vetture in pronta consegna.

1.5 Nel caso di offerte per l'acquisto *online* di modelli Alfa Romeo, l'informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell'offerta, di cui al paragrafo 1.4 che precede, potrà essere fornita anche attraverso una pagina visibile – in modo stabile e con immediatezza – posizionando il mouse sul simbolo ⓘ.

2. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso internet a mezzo di banner su altri siti

2.1 La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso banner presenterà le seguenti caratteristiche:

- a. verrà realizzata secondo gli stessi criteri indicati al punto 1.1 della presente sezione II. In considerazione delle dimensioni ridotte del banner e delle modalità di scorrimento sequenziale dei vari pannelli virtuali che costituiscono uno stesso messaggio (indicativamente, da quattro a sei), dette informazioni potranno eventualmente venire suddivise fra i vari pannelli virtuali;
- b. l'ultimo pannello virtuale con cui ha termine la sequenza che compone il banner conterrà il link indicato al punto 1.3 della presente sezione II ("Scopri di più", o simili);
- c. detto link rinvierà alla pagina del sito indicata al punto 1.4 della presente sezione II.

Si allega *sub* 5 un esempio di banner sequenziale realizzato in conformità agli impegni qui proposti.

3. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media*

La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media* non si limiterà a portare a conoscenza del consumatore, al momento del primo contatto, solo alcuni degli elementi dell'offerta; detta indicazione verrà completata menzionando anche gli altri principali elementi che caratterizzano l'offerta in questione, così come indicati al punto 1.1 della presente sezione II. Ciò avverrà con modalità diverse a seconda delle caratteristiche del singolo mezzo. Si riportano di seguito le modalità che verranno seguite per i *social media* di cui abitualmente si avvale il Professionista, ossia Facebook e Instagram.

3.1 Per quanto riguarda Facebook, i messaggi assumono la forma del cosiddetto *carousel*, che comporta lo scorrimento sequenziale di più pannelli virtuali. Uno dei pannelli virtuali della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Tutti i pannelli conterranno inoltre un link (caratterizzato dalle parole "Scopri di più", o simili) che rinvierà alla pagina del sito descritta al punto 1.4 della presente sezione II.

Inoltre, l'intera sequenza sarà accompagnata da un testo scritto cosiddetto "post" (che rimarrà fisso per tutto il periodo di scorrimento dei pannelli in cui si articola il *carousel*), contenente le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta.

Il tutto in conformità all'esempio relativo al *brand* Fiat allegato *sub* 9.

3.2 Per quanto riguarda Instagram, i messaggi assumono la forma della cosiddetta Instagram story, che comporta lo scorrimento di varie immagini. Una delle immagini della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Instagram non offre la possibilità di inserimento di un link, ma cliccando su una qualsiasi delle immagini di cui si compone la *story* sarà possibile atterrare sulla pagina del sito descritta al punto 1.4 della presente sezione II.

4. Messaggi generici

Il Professionista ritiene che gli impegni di cui sopra non ostino all'impiego, in un contesto di presentazione dei veicoli della gamma Alfa Romeo, di indicazioni del tutto generiche (quali ad esempio "scopri le offerte", "scopri le promozioni", "scopri il finanziamento", e simili), accompagnate da un link di rinvio ad una pagina contenente un'informazione completa circa tutte le caratteristiche dell'offerta, con il contenuto e le modalità descritte al punto 1.4 della presente sezione II. Si allega un esempio di messaggio generico (All. 6).

III – Offerte di finanziamento e noleggio relative al marchio Fiat

1. Offerte relative alla gamma Fiat veicolate attraverso il sito internet aziendale (www.fiat.it)

1.1 Il Professionista si impegna ad indicare i principali elementi che caratterizzano l'offerta nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all'offerta interessata, e a non più indicare – come avviene nella pratica commerciale oggetto del procedimento – solo alcuni di essi. Quindi:

a. nel caso di finanziamenti che comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, come il finanziamento proposto per il modello “Nuova 500 100% elettrica”, verranno indicati i seguenti elementi: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell’anticipo; iv) entità della maxirata finale; v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell’offerta. Gli elementi suddetti verranno indicati con modalità tali da garantire a ciascuno di essi una buona evidenza, sia dal punto di vista dimensionale che grafico;

b) nel caso di finanziamenti di tipo tradizionale, che non comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, ma solo un pagamento rateale, come avviene nel caso dei finanziamenti proposti per i modelli “Panda Hybrid”, “500 Hybrid” e per la gamma “Tipo” , verranno indicati i seguenti elementi: i) importo delle singole rate; ii) numero delle rate; iii) TAN e TAEG; iv) nel caso in cui l’importo delle rate sia differenziato nel tempo (ad es., di valore X per i primi 12 mesi e di valore Y per i mesi successivi), il Professionista si impegna ad indicare con pari evidenza gli importi delle rate nei diversi periodi; iv) termine di validità dell’offerta;

c) nel caso di noleggio, verranno indicati i seguenti elementi: i) importo del canone mensile; ii) durata del noleggio; iii) entità dell’anticipo ove esistente; iv) termine di validità dell’offerta.

Si allega un esempio di realizzazione della pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore, realizzata in conformità agli impegni, relativamente ad un finanziamento del tipo indicato al punto a) che precede (All. 7).

1.2 Si precisa che per “pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto con consumatore relativamente all’offerta interessata” si intende:

- sia la *home page* del sito, nel caso in cui l’offerta sia pubblicizzata nella *home page*;

- sia la pagina di atterraggio alla quale l’utente del sito arrivi attraverso la voce “promozioni” del menu del sito o attraverso qualsiasi altra voce di detto menu o attraverso qualunque link esterno al sito o interno allo stesso.

1.3 Il Professionista si impegna inoltre ad inserire nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all’offerta interessata, così come definita al punto 1.2 che precede, un link di rinvio ad altra pagina dello stesso sito contenente gli ulteriori dettagli dell’offerta (attraverso l’uso di espressioni quali “Scopri di più”, o simili).

1.4 Il Professionista si impegna ad inserire nella pagina alla quale rinvia il link menzionato al punto 1.2 che precede un’informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell’offerta, eventualmente preceduta

dalla ripetizione degli elementi indicati al punto 1.1. Detta informazione completa è già attualmente presente sul sito www.fiat.it, ma ne verranno migliorate la collocazione e le modalità di presentazione grafica, secondo i criteri di seguito indicati: a) essa sarà visibile con immediatezza all'apertura della pagina e sarà collocata immediatamente sotto l'immagine del veicolo pubblicizzato, in modo tale da non rendere necessaria l'effettuazione di *scroll* verso il basso o verso l'alto; b) verranno adottate modalità grafiche tali da renderla agevolmente leggibile da parte del consumatore; c) una particolare evidenza verrà attribuita ad alcuni elementi, quali ad esempio l'importo totale del credito, le eventuali limitazioni di chilometraggio, le eventuali limitazioni dell'offerta a vetture in pronta consegna.

1.5 Nel caso di offerte per l'acquisto *online* di modelli Fiat, l'informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell'offerta, di cui al paragrafo 1.4 che precede, potrà essere fornita anche attraverso una pagina visibile – in modo stabile e con immediatezza – posizionando il mouse sul simbolo ⓘ.

2. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso internet a mezzo di banner su altri siti

2.1 La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso banner presenterà le seguenti caratteristiche:

- a. verrà realizzata secondo gli stessi criteri indicati al punto 1.1 della presente sezione III. In considerazione delle dimensioni ridotte del banner e delle modalità di scorrimento sequenziale dei vari pannelli che costituiscono uno stesso messaggio (indicativamente, da quattro a sei), dette informazioni potranno eventualmente venire suddivise fra i vari pannelli;
- b. l'ultimo pannello con cui ha termine la sequenza che compone il banner conterrà il link indicato al punto 1.3 della presente sezione III ("Scopri di più", o simili);
- c. detto link rinvierà alla pagina del sito indicata al punto 1.4 della presente sezione III.

Si allega *sub* 8 un esempio di banner sequenziale realizzato in conformità agli impegni qui proposti.

3. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media*

La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media* non si limiterà a portare a conoscenza del consumatore, al momento del primo contatto, solo alcuni degli elementi dell'offerta; detta indicazione verrà completata menzionando anche gli altri principali elementi che caratterizzano l'offerta in questione, così come indicati al punto 1.1 della presente sezione III. Ciò avverrà con modalità diverse a

seconda delle caratteristiche del singolo mezzo. Si riportano di seguito le modalità che verranno seguito per i *social media* di cui abitualmente si avvale il Professionista, ossia Facebook e Instagram.

3.1 Per quanto riguarda Facebook, i messaggi assumono la forma del cosiddetto *carousel*, che comporta lo scorrimento sequenziale di più pannelli virtuali. Uno dei pannelli virtuali della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Tutti i pannelli virtuali conterranno inoltre un link (caratterizzato dalle parole "Scopri di più", o simili) che rinverrà alla pagina del sito descritta al punto 1.4 della presente sezione III.

Inoltre, l'intera sequenza sarà accompagnata da un testo scritto, cosiddetto "post" (che rimarrà fisso per tutto il periodo di scorrimento dei pannelli virtuali in cui si articola il *carousel*), contenente le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta.

Il tutto come risulta dall'esempio che si allega *sub 9*.

3.2 Per quanto riguarda Instagram, i messaggi assumono la forma della cosiddetta Instagram story, che comporta lo scorrimento di varie immagini. Una delle immagini della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Instagram non offre la possibilità di inserimento di un link, ma cliccando su una qualsiasi delle immagini di cui si compone la *story* sarà possibile atterrare sulla pagina del sito descritta al punto 1.4 della presente sezione III.

4. Messaggi generici

Il Professionista ritiene che gli impegni di cui sopra non ostino all'impiego, in un contesto di presentazione dei veicoli della gamma Fiat, di indicazioni del tutto generiche (quali ad esempio "scopri le offerte", "scopri le promozioni", scopri il finanziamento", e simili), accompagnate da un link di rinvio ad una pagina contenente un'informazione completa circa tutte le caratteristiche dell'offerta, con il contenuto e le modalità descritte al punto 1.4 della presente sezione III. Si allegano alcuni esempi di messaggi generici (All. 10 e 11).

IV – Offerte di finanziamento e noleggio relative ad altri marchi commercializzati da FCA Italy

Gli impegni di cui alle sezioni I, II e III si intendono estesi, ricorrendone i presupposti, alle offerte relative a qualsiasi altro marchio commercializzato da FCA Italy, sia attualmente che in futuro.

V – Linee Guida

Al fine di sensibilizzare al massimo le funzioni aziendali responsabili della comunicazione relativa ai vari marchi commercializzati da FCA Italy, quest'ultima realizzerà – con la collaborazione del proprio ufficio legale – e divulgherà alle strutture commerciali responsabili dei vari marchi apposite Linee Guida per la comunicazione di offerte di finanziamento e noleggio sia a mezzo web che attraverso altri mezzi, ivi compresi stampa e televisione, così formalizzando – per quanto riguarda in particolare la pubblicità diffusa attraverso i mezzi da ultimo indicati – una condotta che il Professionista sta già attuando. Nell'ambito di tali Linee Guida:

- verranno indicati i principi e i criteri operativi ai quali – in conformità a quanto dettagliato alle sezioni I, II, III e IV – dovrà attenersi la comunicazione a mezzo web delle offerte in questione;
- verrà esplicitamente indicato che i medesimi principi dovranno essere applicati alla comunicazione delle offerte in questione attraverso tutti i mezzi, secondo le particolarità proprie di ciascuno di essi.

A titolo esemplificativo si fa presente che:

- per quanto riguarda la pubblicità televisiva, le principali informazioni relative al finanziamento verranno fornite al consumatore in un unico contesto e attraverso scritte statiche, contenute in una scena dedicata dello spot collocata nella parte finale dello stesso (cd. cartello TV), secondo gli esempi che si allegano con i numeri da 12 a 14;
- per quanto riguarda la pubblicità stampa, si allegano alcuni esempi di realizzazione (All. 15 e 16).

VI – Periodo di validità degli impegni in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Gli impegni di cui sopra vengono assunti a tempo indeterminato.

Il Professionista si propone di dar inizio all'attuazione di tali impegni già nel corso del procedimento e prima della loro accettazione da parte dell'Autorità, per poi procedere alla loro completa attuazione successivamente all'accettazione, nei tempi che verranno indicati nel relativo provvedimento. In considerazione della numerosità e complessità degli interventi da effettuare, si chiede fin d'ora che venga assegnato per l'attuazione degli impegni un termine non inferiore a 75 (settantacinque) giorni a partire dalla data di comunicazione del provvedimento con cui detti impegni saranno resi obbligatori.

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

5.1 Ad avviso del Professionista, il procedimento in oggetto è suscettibile di essere definito con l'assunzione da parte sua di impegni nel senso sopra prospettato.

La pratica commerciale oggetto del procedimento non rientra infatti fra quelle caratterizzate da manifesta scorrettezza e gravità tali da escluderne l'ammissibilità, ai sensi di quanto dispone l'art. 27 co. 7 Cod. consumo. Si consideri al riguardo, come già dettagliatamente argomentato nella memoria difensiva inviata a codesta Autorità Garante in data 8 febbraio 2022, che:

- a. tutte le informazioni relative al finanziamento o al noleggio pubblicizzato sono comunque a disposizione del consumatore sullo stesso sito internet attraverso il quale le offerte vengono pubblicizzate;
- b. l'importanza economica per il consumatore medio dell'acquisto attraverso finanziamento o del noleggio di un'autovettura è tale da escludere decisioni di impulso da parte del consumatore stesso. È dunque ragionevole ritenere che il consumatore – prima di decidere se aderire o meno all'offerta propostagli – ricerchi attraverso il sito internet sul quale l'offerta gli viene presentata tutte le informazioni relative al finanziamento o al noleggio propostogli, attivando il link (con la dicitura "Scopri di più" o equivalente) che è comunque sempre presente nella pagina attraverso cui si verifica il primo contatto tra Professionista e consumatore. Tale link, come risulta dalla stessa comunicazione di avvio del procedimento, rinvia ad una pagina nella quale sono comunque presenti tutte le informazioni necessarie;
- c. in termini più generali, il consumatore che approda sul sito internet dedicato a un marchio automobilistico è già interessato a quel determinato marchio: tale considerazione da una parte riduce l'importanza del primo contatto, dall'altra rende pienamente plausibile l'effettuazione da parte del consumatore di una attività di approfondimento, attraverso il link messo a sua disposizione sulla pagina attraverso la quale avviene il primo contatto;
- d. la condotta oggetto del procedimento appare comune alla quasi totalità del mercato automobilistico italiano.

5.2 Ad avviso del Professionista, gli impegni qui presentati appaiono idonei a rimuovere i profili di possibile scorrettezza segnalati nella comunicazione di avvio del procedimento.

A seguito dell'attuazione degli impegni sopra prospettati infatti:

- a. fin dal momento del primo contatto col consumatore, quest'ultimo viene reso edotto dell'entità dell'impegno economico richiesto e della sua distribuzione nel tempo, attraverso l'indicazione dell'entità del versamento iniziale (ove richiesto), dell'importo delle singole rate, del numero delle stesse, dell'entità del versamento finale (ove richiesto), oltre che del TAN e del TAEG, ossia di quelli che nella comunicazione di avvio del procedimento vengono qualificati come elementi essenziali per consentire al consumatore stesso di apprezzare immediatamente l'entità del costo della vettura e le sue modalità di pagamento nel tempo;
- b. nel caso di finanziamenti di tipo tradizionale, in cui l'importo delle rate è di un determinato ammontare per un primo periodo, e di altro ammontare per un secondo periodo, il consumatore viene reso edotto di tale particolarità fin dal primo contatto, con la precisa indicazione del numero delle rate corrispondenti a ciascun diverso ammontare;
- c. le informazioni aggiuntive sulle caratteristiche del finanziamento sono indicate con chiarezza in un'unica pagina, cui rinvia un apposito link presente sulla pagina attraverso cui avviene il primo contatto;
- d. gli impegni vengono assunti non solo per quanto riguarda le offerte oggetto della comunicazione di avvio del procedimento, ma anche per quanto riguarda offerte analoghe relative ad altri marchi/modelli commercializzati dal Professionista;
- f. gli impegni vengono assunti non solo relativamente alle offerte veicolate attraverso il sito internet ufficiale del marchio, ma anche relativamente alle altre forme di comunicazione via internet (banner e *social media*).

FCA Italy manifesta comunque la più ampia disponibilità a provvedere all'integrazione degli impegni di cui sopra, anche a seguito di apposita audizione, ove ciò fosse ritenuto opportuno da codesta Autorità.

6. Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Non sussistono motivi di riservatezza relativamente agli impegni come sopra formulati.

Allegati:

- 1) Esempio di pagina "primo contatto" sito Jeep;
- 2) Esempio di banner con offerta Jeep;
- 3) Esempio di banner generico Jeep;
- 4) Esempio di pagina "primo contatto" sito Alfa Romeo;
- 5) Esempio di banner con offerta Alfa Romeo;
- 6) Esempio di banner generico Alfa Romeo;

- 7) Esempio di pagina “primo contatto” sito Fiat;
- 8) Esempio di banner con offerta Fiat;
- 9) Esempio di *carousel* Facebook con offerta Fiat;
- 10) Esempio di banner generico Fiat;
- 11) Esempio di *carousel* Facebook generico Fiat;
- 12) Esempio “cartello TV” spot Jeep;
- 13) Esempio “cartello TV” spot Alfa Romeo;
- 14) Esempio “cartello TV” spot Fiat;
- 15) Esempio pubblicità stampa Jeep;
- 16) Esempio pubblicità stampa Fiat.

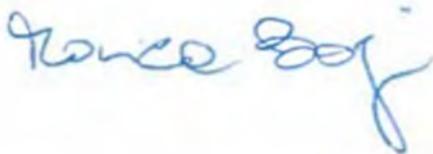
Torino, 21 giugno 2022

FCA Italy S.p.A.

Il Procuratore

Avv. Monica Borgi

Avv. Paolina Testa



ESEMPIO SITO PRIMO CONTATTO

The image shows a screenshot of the Jeep website's homepage. At the top, there is a navigation bar with the Jeep logo on the left and several menu items: MODELLI, PROMOZIONI, ACQUISTO E NOLEGGIO, MONDO 4X4, CLIENTI, JEEP LIFE, and 4XE HYBRID (with a 'NEW' badge). A search icon is located on the far right of the navigation bar. Below the navigation bar is a secondary menu with icons and text for: ACQUISTA ONLINE, CONFIGURATORE, BROCHURE, PREVENTIVO, TEST DRIVE, CONCESSIONARIE, and PRONTA CONSEGNA. The main content area features a large banner for the 'NUOVA JEEP COMPASS 4xe Plug-In Hybrid'. The banner includes a dark overlay on the left with the following text: 'Liberi di guidarla e ricaricarla, con Wallbox e un anno di ricariche incluse.', 'Con Jeep EVO da 499€ mese, anticipo 1.000€ - 48 rate - rata finale residua 26.610,47€ - TAN 5,99% TAEG 6,88%. Fino al 31/03.', and 'Con finanziamento/leasing FCA Bank'. A blue button labeled 'SCOPRI DI PIÙ >' is positioned at the bottom of this text block. The background of the banner shows a dark blue Jeep Compass 4xe Plug-In Hybrid SUV parked in a modern urban setting, connected to a charging station.

ESEMPIO BANNER CON OFFERTA (FRAME FINALE)

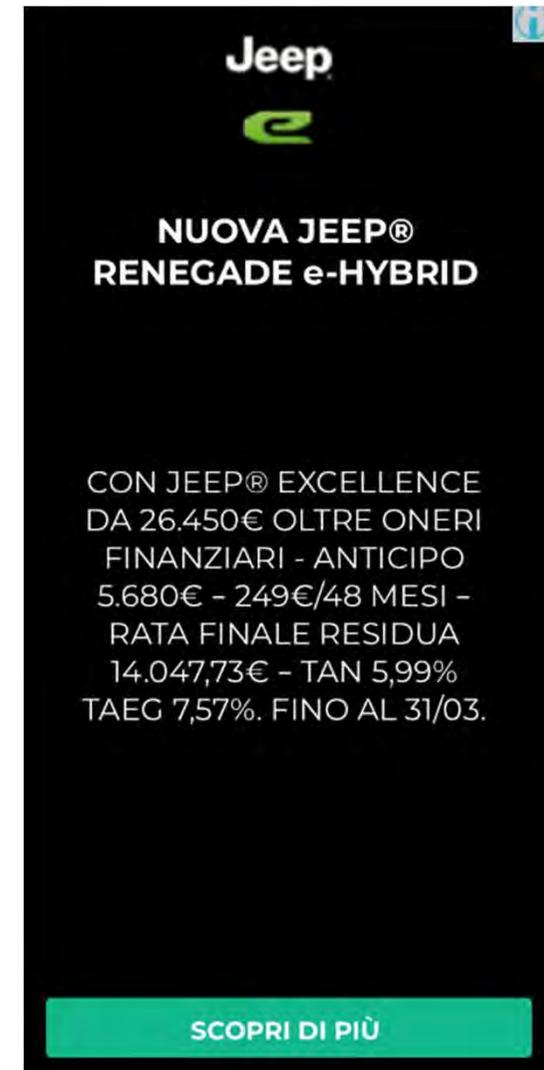


Jeep
e

NUOVA JEEP® RENEGADE e-HYBRID

CON JEEP® EXCELLENCE DA 26.450€ OLTRE ONERI FINANZIARI - ANTICIPO 5.680€ - 249€/48 MESI - RATA FINALE RESIDUA 14.047,73€ - TAN 5,99% TAEG 7,57%. FINO AL 31/03.

[SCOPRI DI PIÙ](#)



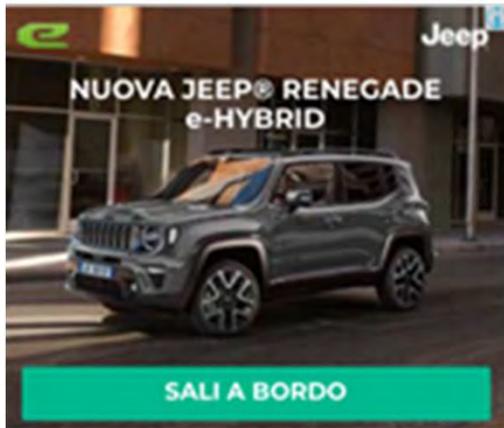
Jeep
e

**NUOVA JEEP®
RENEGADE e-HYBRID**

CON JEEP® EXCELLENCE
DA 26.450€ OLTRE ONERI
FINANZIARI - ANTICIPO
5.680€ - 249€/48 MESI -
RATA FINALE RESIDUA
14.047,73€ - TAN 5,99%
TAEG 7,57%. FINO AL 31/03.

[SCOPRI DI PIÙ](#)

ESEMPIO BANNER GENERICO



ESEMPIO SITO PRIMO CONTATTO

ALFA ROMEO

MODELLI ▾ PROMOZIONI ▾ ACQUISTO E NOLEGGIO ▾ LA TUA ALFA ROMEO ▾ BRAND ▾ RACING ▾

ACQUISTA ONLINE CONFIGURATORE BROCHURE PREVENTIVO TEST DRIVE CONCESSIONARI USATO SELECTED4U PRONTA CONSEGNA

CON NOLEGGIO CHIARO BY LEASYS

Alfa Romeo Stelvio da 399€ al mese. Anticipo 14.500€.
36 mesi e 60.000 km inclusi.
Opzione di acquisto a 33.224€.
Fino al 31/03/2022. Tutto IVA inclusa.

NOLEGGIO CHIARO
by LEASYS

SCOPRI DI PIÙ

ESEMPIO BANNER CON OFFERTA



ALFA ROMEO GIULIA

DA 349€ AL MESE
ANTICIPO 14.060€ -
349€/36 MESI E RATA
FINALE RESIDUA 19.897,12
TAN 3,99% TAEG 9,53%
FINO AL 31/03

SCOPRI DI PIÙ



ALFA ROMEO GIULIA

DA 349€ AL MESE
ANTICIPO 14.060€ - 349€/36 MESI E RATA FINALE RESIDUA 19.897,12
TAN 3,99% TAEG 9,53% FINO AL 31/03

SCOPRI DI PIÙ

ESEMPIO BANNER GENERICO



ESEMPIO SITO PRIMO CONTATTO

ACQUISTA ONLINE CONFIGURATORE PREVENTIVO TEST DRIVE BROCHURE CONCESSIONARIE PRONTA CONSEGNA MY FIAT

MODELLI PROMOZIONI BUSINESS GUIDA ALL'ACQUISTO CLIENTI FIAT MONDO FIAT MOBILITÀ ELETTRICA

NUOVA **500** SCOPRI DI PIÙ

NUOVA 500 100% ELETTRICA

Da 189€ al mese con Easy Wallbox inclusa!
TAN 5,95% - TAEG 7,90%
Con finanziamento GO EASY PLUS.
36 rate
Anticipo 8.190€
Rata finale 12.817€
Offerta valida fino al 31 Gennaio.

SCOPRI DI PIÙ →

NUOVA PANDA HYBRID (500)RED ACQUISTA ONLINE NUOVA TIPO 500 LEASYS BE FREE EVO CASA 500 SHOP & CHARGE

ESEMPIO BANNER CON OFFERTA



FIAT
(500) RED



SCOPRI DI PIÙ



FIAT
(FIAT) RED



PENSATA PER IL PIANETA.
PENSATA PER LE PERSONE.

SCOPRI DI PIÙ



FIAT
(500) RED



PENSATA PER IL TUO
BENESSERE.

SCOPRI DI PIÙ



FIAT
(FIAT) RED



IN PURO STILE (RED).

SCOPRI DI PIÙ



FIAT
(FIAT) RED

APPROFITTA SUBITO
NUOVA 500

100% ELETTRICA DA 159€
AL MESE (PER 36 MESI).
TAN 6,85% TAEG 8,99%
ANTICIPO 8.190€
E RATA FINALE DI 12.817€
OFFERTA VALIDA FINO AL 31/01

SCOPRI DI PIÙ



FIAT
(500) RED



SCOPRI DI PIÙ



FIAT
(FIAT) RED



PENSATA PER IL PIANETA.
PENSATA PER LE PERSONE.

SCOPRI DI PIÙ



FIAT
(500) RED



PENSATA PER IL TUO
BENESSERE.

SCOPRI DI PIÙ



FIAT
(FIAT) RED



IN PURO STILE (RED).

SCOPRI DI PIÙ



FIAT
(FIAT) RED

APPROFITTA SUBITO NUOVA 500

100% ELETTRICA DA 159€ AL MESE (PER 36 MESI).
TAN 6,85% TAEG 8,99% ANTICIPO 8.190€ E RATA FINALE
DI 12.817€ OFFERTA VALIDA FINO AL 31/01

SCOPRI DI PIÙ

ESEMPIO CAROUSEL FACEBOOK CON OFFERTA

Copy post: Nuova (500)RED 100% elettrica da 159€ al mese per 36 mesi. Anticipo 8.190€, rata finale 12.817€. Offerta valida fino al 31/1. TAN 6,85% TAEG 8,99%. #Nuova500RED

ESEMPIO INSTAGRAM STORY CON OFFERTA

ESEMPIO BANNER GENERICO

FIAT (500) RED

SALI A BORDO

This banner features a side profile of a red Fiat 500 car centered within a white circular frame. The background is a solid red color. At the top left is the Fiat logo, and at the top center is the text '(500) RED'. At the bottom center, the text 'SALI A BORDO' is displayed in a white rectangular box.

FIAT (FIAT) RED

PENSATA PER IL PIANETA.
PENSATA PER LE PERSONE.

SALI A BORDO

This banner shows three red Fiat 500 cars parked in a row, viewed from a front-quarter perspective. The background is red. At the top left is the Fiat logo, and at the top center is the text '(FIAT) RED'. Below the cars, the text 'PENSATA PER IL PIANETA. PENSATA PER LE PERSONE.' is written in white. At the bottom center, the text 'SALI A BORDO' is displayed in a white rectangular box.

FIAT

PENSATA PER IL TUO
BENESSERE.

SALI A BORDO

This banner provides an interior view of the red Fiat 500, showing the front seats and dashboard. The background is red. At the top left is the Fiat logo. The text 'PENSATA PER IL TUO BENESSERE.' is centered in white. At the bottom center, the text 'SALI A BORDO' is displayed in a white rectangular box.

FIAT

IN PURO STILE (RED).

SALI A BORDO

This banner shows the rear view of a red Fiat 500 car, highlighting its compact design. The background is red. At the top left is the Fiat logo. The text 'IN PURO STILE (RED).' is centered in white. At the bottom center, the text 'SALI A BORDO' is displayed in a white rectangular box.

FIAT

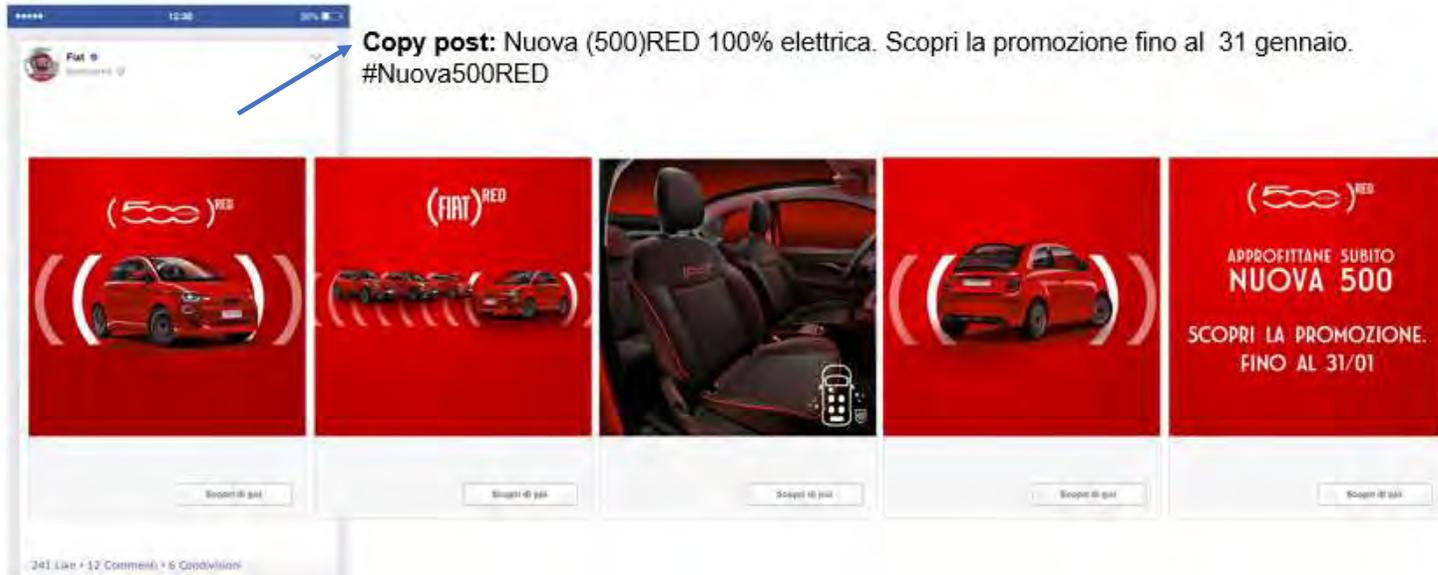
APPROFITTA SUBITO
NUOVA 500

SCOPRI LA PROMOZIONE.
FINO AL 31/01

SALI A BORDO

This banner is text-based with a red background. At the top left is the Fiat logo. The text 'APPROFITTA SUBITO NUOVA 500' is centered in white. Below it, the text 'SCOPRI LA PROMOZIONE. FINO AL 31/01' is also centered in white. At the bottom center, the text 'SALI A BORDO' is displayed in a white rectangular box.

ESEMPIO CAROUSEL FACEBOOK GENERICO



ESEMPIO INSTAGRAM STORY GENERICO



ESEMPIO CARTELLO TV

JEEP® RENEGADE

DA **18.900 €*** OLTRE ONERI FINANZIARI
ANCHE IN VERSIONE **4xe** PLUG-IN E **e**-HYBRID

ACQUISTA ONLINE 

***CON JEEP EXCELLENCE ANTICIPO 4.616,36€ – 179€ / 48 MESI – RATA FINALE RESIDUA 9.574,05€ – TAN 5,99% TAEG 8,23%. FINO AL 31/03.**



Jeep Renegade 1.0 T3 120cv MT Longitude, Prezzo di Listino € 24.900 (IPT e contributo PFI escl.). Prezzo Promo € 20.400 oppure €18.900 solo con JEEP Excellence contributo Prezzo. Es. di fin.: prezzo Promo €18.900, anticipo €4.616,36 durata 49 mesi, 1° rata a 30 giorni- 48 rate mensili di € 179, (incl. spese incasso SEPA € 3,50 a rata) Valore Garantito Futuro pari alla Rata Finale Residua € 9.574,05. Importo Tot. del Credito € 14.975,50 (inclusi servizio Identicode € 235, Polizza Pneumatici Plus 115,86), Spese istruttoria € 325 + bolli € 16), Interessi € 3.022,56, Importo Tot. dovuto € 18.178,05, spese invio rendiconto cartaceo € 3,00 per anno. TAN fisso 5,99% (salvo arrotondamento rata) – 8,23%. Chilometraggio totale 60.000km, costo supero 0,10/km. Offerta FCA Bank soggetta ad approvazione. Iniziativa valida fino al 31.03.2022 su un lotto limitato di vetture in pronta consegna con il contributo Jeep e dei concessionari aderenti. Documentazione precontrattuale e assicurativa in Concessionaria e sul sito Fca Bank (sezione Trasparenza).
Messaggio pubblicitario a scopo promozionale. Immagini vetture indicative.



Consumo di carburante **gamma Jeep benzina e diesel** (l/100 km): 12,3 – 5,0; emissioni CO₂ (g/km): 270 – 131. Valori omologati in base al ciclo misto WLTP. Consumo di carburante **gamma Jeep 4xe** (l/100 km): 4,1 – 1,8; consumo di energia elettrica (kWh/100km): 23,9 – 15,5; emissioni CO₂ (g/km): 94 – 41. Valori omologati in base al ciclo ponderato WLTP, aggiornati al 28/02/2022, e indicati a fini comparativi.

ESEMPIO CARTELLO TV

ALFA ROMEO STELVIO

A MARZO DA **349€*** AL MESE
 CON **POLIZZA FURTO, INCENDIO**
 E **3 ANNI DI GARANZIA**
 INCLUSI NELLA RATA

FINO AL 31 MARZO

***ES: STELVIO SUPER BUSINESS - ANTICIPO 14.660€ - 349€/36 - RATA FINALE RESIDUA 25.458,68€ - TAN 3,99% - TAEG 8,99%**

Iniziativa valida fino al 31 Marzo 2022 con il contributo Alfa Romeo e dei Concessionari aderenti. ALFA ROMEO STELVIO 2:2 Turbo Diesel 160cv, allestimento Super Business listino €55.200; prezzo promo €44.500v Es. di fin.: prezzo Promo €44.500, anticipo €14.660, durata 37 mesi, 36 rate mensili di €349 (incl. spese incasso SEPA €3,50 a rata) Valore Garantito Futuro pari alla Rata Finale Residua €25.458,68 Importo Tot. del Credito €34.220,39 (inclusi servizio Identicode €235, Polizza F/I €2.966,90 calcolata su cliente residente in prov. di Bologna, Polizza Pneumatici Plus 87,49, Maximum Care 1 anno/120.000 km €750,00 (Facoltativo), Spese istruttoria €325 + bolli €16) Interessi €3.638,82 Importo Tot. dovuto €37.709,81, spese invio rendiconto cartaceo €3,00 per anno. TAN fisso 3,99% (salvo arrotondamento rata) - TAEG 8,99%. Chilometraggio totale 90.000km, costo supero 0,05/km. Offerta FCA Bank soggetta ad approvazione FCBANK. Documentazione precontrattuale e assicurativa in Concessionaria e sul sito FCA Bank (sezione Trasparenza). Messaggio Pubblicitario a scopo Promozionale. Le immagini inserite sono a scopo illustrativo. Le caratteristiche ed i colori possono differire da quanto rappresentato. **Consumo di carburante gamma Alfa Romeo Stelvio benzina e diesel (l/100 km): 11,8 - 5,5; emissioni CO₂ (g/km): 267 - 145. Valori omologati in base al ciclo misto WLTP, aggiornati al 31/01/2022, e indicati a fini comparativi.**

ESEMPIO CARTELLO TV



GAMMA NUOVA 500. 100% ELETTRICA. DA 189€ AL MESE*

***NUOVA 500 ACTION ANTICIPO 8.450€ - 189€/36 MESI - RATA FINALE 13.045,15€. TAN 5,95% - TAEG 7,88% FINO AL 28/02/2022.**

La Nuova 500 Action Listino €27.000 (IPT e contributo PFU esclusi), promo €24.849 solo con finanziamento di FCA Bank e Easy Wallbox. Es. di finanziamento FCA Bank: Anticipo 8.450€ - durata 37 mesi, 36 rate mensili di 189€ (incl. spese incasso SEPA 3,50€/rata). Rata Finale Residua pari al Valore Garantito Futuro 13.045,15€. Importo Totale del Credito 16.965,55€ (incluso spese istruttoria 325€, bolli 16€ e servizio marchiatura 200€, polizza pneumatici 25,55€, Spese Invio rendiconto periodico cartaceo: 3€/anno, Interessi 2.757,00€, Importo Totale Dovuto dal consumatore 19.888,15€, TAN fisso 5,95% - TAEG 7,88%. Km totali 45.000, costo supero 0,09€/km. Possibilità dopo 12/24 mesi di uscita dal finanziamento senza alcuna penale a condizione di acquistare un'altra vettura Fiat della stessa concessionaria. Offerta FCA Bank soggetta ad approvazione. Documenti precontrattuali/assicurativi in Concessionaria e sul sito FCA Bank (Sez. Trasparenza). Messaggio pubblicitario con finalità promozionali. Immagini illustrative. Caratteristiche/colori possono differire da quanto rappresentato. Consumo di energia elettrica gamma La Nuova 500 (kWh/100km): 14,9 -14; emissioni CO₂ (g/km): 0. Valori omologati in base al ciclo misto WLTP. I valori sono aggiornati al 31/01/22 e indicati a fini comparativi.

6.

FCA BANK

ESEMPIO STAMPA



NUOVA GAMMA JEEP, **4xe** PLUG-IN HYBRID E **e**-HYBRID. 100% ELETTRIFICATA. 100% JEEP.
 Con Jeep,, l'elettricità ritorna alla sua vera natura. Scopri tutta la potenza della nuova gamma Jeep,, l'ibrido senza compromessi.

Jeep
 THERE'S ONLY ONE

JEEP, RENEGADE **e**-HYBRID DA 26.450€, OLTRE ONERI FINANZIARI.

CON JEEP EXCELLENCE: ANTICIPO 5.680€ - 249€/48 MESI - RATA FINALE RESIDUA 14.047,73€ - TAN 5,99% TAEG 7,57%. FINO AL 31/03

Jeep, Renegade 11.574 e-Hybrid 130cv DCT Limited, Prezzo di Listino € 32.200 (I.P.T. e contributo P.P.U. esclusi). Prezzo Promo € 27.990 oppure € 26.450 solo con JEEP Excellence contributo Prezzo. Es. di fin.: prezzo Promo € 26.450, anticipo € 5.680 durata 48 mesi, 1° rata a 30 giorni - 48 rate mensili di € 249, (incl. spese Incasso SEPA € 3,50 a rata) Valore Garantito Futuro pari alla Rata Finale Residua € 14.047,73. Importo Tot. del Credito € 21.661,86 (inclusi esbordo Identificativo € 235, Polizza a Pneumatici Plus 115,86, Spese Istruttoria € 325 + bolli € 16), Interessi € 4.369,87, importo Tot. dovuto € 26.011,73, spese Invio rendiconto cartaceo € 3,00 per anno. TAN Fisso 5,99% (salvo arrotondamenti) rata - TAEG 7,57%. Chilometraggio totale 40.000km, costo superiore 0,10/km. Offerta FCA Bank soggetta ad approvazione. Iniziativa valida fino al 31.03.2022 su un loro listino di vetture in pronta consegna con il contributo Jeep, e dei concessionari aderenti. Documentazione precontrattuale e assicurativa in Concessionaria e sul sito Fca Bank (sezione Trasparenza). Il Dealer opera, non in esclusiva per FCA Bank quale segnalatore di clienti interessati all'acquisto dei suoi prodotti con strumenti finanziari. Messaggio pubblicitario a scopo promozionale. Immagini vetture indicative.
 Consumo di carburante **gamma Jeep, e-Hybrid** (l/100 km): 6,1 - 5,6; emissioni di CO₂ (g/km): 139-129. Valori certificati basati sul ciclo WLTP. Consumo di carburante **gamma Jeep, 4xe** (l/100 km): 4,1 - 1,8; consumo di energia elettrica (kWh/100km): 23,9 - 15,5; emissioni CO₂ (g/km): 94 - 41. Valori omologati in base al ciclo ponderato WLTP, aggiornati al 28/02/2022, e indicati a fini comparativi.
 Jeep, è un marchio registrato di FCA US LLC.

FCA BANK

www.dealernome-fcagroup.it

CITTÀ (PR) - Via Loremipsum Loremipsum, 00 - Tel. 000000000

ESEMPIO STAMPA

APRI LE PORTE A UN NUOVO MONDO.



ENTRA NEL MONDO DELLA MOBILITÀ ELETTRICA. NUOVA GAMMA FIAT 500. 100% ELETTRICA. DA 159€ AL MESE*.



AUTONOMIA CICLO
MISTO FINO A 320 KM



Ciclo WLTP
combinato
fino a 320 km

MODALITÀ
SHERRA



Ti assisterà
a raggiungere
ogni destinazione

RICARICA
VELOCE



5 minuti di ricarica
per usare l'auto
un giorno intero (50 km)

NUOVO SISTEMA
INFOTAINMENT DA 10.25"



La naturale
estensione del tuo
smartphone

FIAT

*36 RATE DA 159€, ANTICIPO 8.000€ E RATA FINALE DI 12.800€. TAN 5,95% - TAEG 8,00%
FINO AL 30 SETTEMBRE 2021 IN CASO DI ROTTAMAZIONE, FINANZIAMENTO E PRONTA CONSEGNA.

Iniziativa valida su La Nuova 500 Action listino €26.500 (IPT e contributo PFLU esclusi), promo €23.200. Prezzo promo raggiungibile grazie al contributo Fiat, su un numero limitato di vetture in pronta consegna da immatricolare entro il 30/09/21, in caso di rottamazione di un veicolo usato da Euro 0 o Euro 4 con data di immatricolazione fino al 31/12/2010 e di proprietà del cliente o di uno dei familiari conviventi da almeno dodici mesi. Es. di finanziamento FCA Bank GO EASY: Anticipo 8.000€ - durata 37 mesi, 36 rate mensili di 159€ (incl. spese incasso SEPA 3,50€/rata). Rata Finale Residua pari al Valore Garantito Futuro 12.800€. Importo Totale del Credito 15.766,55€ (incluso spese istruttoria 325€, bulli 16€, servizio marchiatura 200€, Polizza Pneumatici 25,55€). Spese invio rendiconto periodico cartaceo: 30€/anno. Interessi 2.631,69€. Importo Totale Dovuto dal consumatore 18.536,24€. TAN fisso 5,95% (salvo arrotondamento) - TAEG 8,00%. Km totali 45.000, costo supero 0,05€/km. Offerta FCA BANK soggetta ad approvazione. Documenti precontrattuali/assicurativi in Concessionaria e sul sito FCA Bank (Sez. Trasparenza). Il Dealer opera, non in esclusiva per FCA Bank quale segnalatore ai clienti interessati all'acquisto dei suoi prodotti con strumenti finanziari. Messaggio pubblicitario con finalità promozionali. Immagini illustrative. Caratteristiche/colori possono differire da quanto rappresentato.

Consumo di energia elettrica gamma Fiat 500 (kWh/100km): 14,9 -14, emissioni CO₂ (g/km): 0. Valori omologati in base al ciclo misto WLTP. I valori sono aggiornati al 31/08/21 e indicati a fini comparativi. FCA BANK

PS12247 - VOLKSWAGEN-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO

Allegato al provvedimento n. 30260

VS. RIF. PS/12247
VS. DATA
NS. RIF.
TELEFONO
TELEFAX
E-MAIL

Spettabile
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione Generale per la tutela del Consumatore
Direzione C
Piazza G. Verdi n. 6/a
00198 Roma

DATA 09.02.2022

Versione accessibile

Formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento Procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore presentata da Volkswagen Group Italia S.p.a.

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della Comunicazione di Avvio del Procedimento da parte del Professionista

Ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo del 6 settembre 2005, n. 206 e successive modifiche (il "**Codice del consumo**"), e dell'art. 9 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, clausole vessatorie**" (il "**Regolamento**"), adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("**AGCM**" o "**Autorità**"), con delibera del 1 aprile 2015, sottoponiamo all'attenzione dell'Autorità il presente formulario che delinea una Proposta di Impegni (la "**Proposta di Impegni**" o "**Impegni**") nell'ambito del procedimento PS/12247 (il "**Procedimento**") avviato dall'AGCM con lettera del 28 dicembre 2021 ricevuta in pari data ("**Comunicazione di avvio del procedimento**").

2) Professionista che presenta gli Impegni

Volkswagen Group Italia S.p.a. (di seguito "**VGI**"), società soggetta alla attività di direzione e coordinamento di Volkswagen AG (di seguito anche "**Gruppo**"), c.f. 07649360158, con sede in Verona, via G.R. Gumpert n. 1.

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della Comunicazione di Avvio del Procedimento

La Comunicazione di Avvio del Procedimento richiama la seguente presunta pratica commerciale scorretta in violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo:

VOLKSWAGEN GROUP ITALIA S.P.A.
SEDE LEGALE: VIALE G.R. GUMPERT, 1
I-37137 VERONA
TELEFONO +39-045-8091-111
WWW.VOLKSWAGENGROUP.IT

CAPITALE SOCIALE € 46.480.500 I.V.
PARTITA IVA IT01779120235
REG. IMPRESE DI VERONA E
CODICE FISCALE 07649360158
REG. NAZ. PILE E ACCUMULATORI
IT09090P00001750
REG. A.E.E. IT11030000007110

SOCIETÀ CON SOCIO UNICO SOGGETTA
ALLA ATTIVITÀ DI DIREZIONE E
COORDINAMENTO DI VOLKSWAGEN AG

- Promozione sui siti internet dedicati ai marchi Volkswagen, Seat e Skoda della vendita dei veicoli attraverso offerte che presenterebbero in modo ingannevole e omissivo elementi essenziali del costo del veicolo, nella specie l'importo dell'anticipo, il numero di rate e la maxirata finale, che risultano indicati nelle "note legali" di non immediata consultazione

4) Contenuto testuale degli Impegni proposti ed eventuale periodo di validità degli stessi in relazione ai singoli profili oggetto della Comunicazione di Avvio del Procedimento

VGI condivide lo stesso obiettivo dell'Autorità: presentare ai potenziali clienti offerte promozionali che siano di chiara lettura così da indurre il consumatore ad una scelta consapevole.

L'esperienza del Gruppo, sulla base delle indagini di mercato svolte e considerata la categoria merceologica dei beni distribuiti dall'Azienda, induce a ritenere che il consumatore medio al quale è diretta la promozione asseritamente ingannevole può ritenersi decisamente avvezzo alla presenza di formule finanziarie, considerato in particolare che la formula in esame (denominate, a seconda dei marchi, "Progetto Valore", "SEAT Senza Pensieri" o "Skoda Clever Value") è utilizzata in Italia dal Gruppo da oltre 8 anni.

Si sottolinea, peraltro, che la **modalità di fruizione dei siti internet** è normalmente di natura "statica" e "riflessiva": il consumatore che raggiunge una pagina internet di un marchio automobilistico ha, di norma, un'idea ben chiara della vettura che si intende acquistare e, rispetto ad eventuali promozioni ad essa collegate, approfondisce tutti gli elementi avendo a disposizione il tempo da dedicare alla navigazione delle pagine.

In tal senso la comunicazione oggetto di Procedimento apparirebbe comunque esaustiva.

Accogliamo tuttavia con favore l'opportunità di condividere ciò che stiamo facendo per contrastare le pratiche oggetto del Procedimento.

4.1) Implementazione layout dei siti internet

a) Sito internet Volkswagen

Al fine di una migliore visualizzazione delle offerte promozionali in corso, VGI ha ritenuto opportuno implementare il layout grafico sia della homepage del sito (<https://www.volkswagen.it/it.html>), sia le successive pagine dedicate alle promozioni dei singoli modelli (il nuovo contenuto grafico è on line dal 26 gennaio 2022).

La sezione della homepage dedicata alle promozioni si presenta, già dai primi giorni del mese di gennaio 2022, con il seguente layout



Seguendo il link "Scopri le promozioni di [gennaio]" si raggiunge la pagina riepilogativa <https://promozioni.volkswagen.it/app/local/promozioni/> che mostra le vetture in promozione con l'offerta "Progetto Valore Volkswagen"



da 159 € al mese
TAN 4,99% - TAEG 6,86%
35 rate con anticipo 2.800 €
Rata finale 6.775 €
Progetto Valore Volkswagen
[Scopri tutte le promozioni →](#)



da 189 € al mese
TAN 4,99% - TAEG 6,64%
35 rate con anticipo 3.100 €
Rata finale 7.701 €
Progetto Valore Volkswagen
[Scopri tutte le promozioni →](#)



da 229 € al mese
TAN 4,99% - TAEG 6,42%
35 rate con anticipo 8.100 €
Rata finale 8.985 €
Progetto Valore Volkswagen
[Scopri tutte le promozioni →](#)



da 179 € al mese
TAN 4,99% - TAEG 6,34%
35 rate con anticipo 3.600 €
Rata finale 10.776 €
Progetto Valore Volkswagen
[Scopri tutte le promozioni →](#)



da 209 € al mese
TAN 4,99% - TAEG 6,24%
35 rate con anticipo 3.500 €
Rata finale 11.541 €
Progetto Valore Volkswagen
[Scopri tutte le promozioni →](#)



da 199 € al mese
TAN 4,99% - TAEG 6,22%
35 rate con anticipo 4.000 €
Rata finale 11.999 €
Progetto Valore Volkswagen
[Scopri tutte le promozioni →](#)

Immediatamente, quindi, il consumatore può apprezzare:

- 1) Importo rata mensile
- 2) TAN e TAEG
- 3) Numero di rate mensili
- 4) Importo dell'anticipo
- 5) Importo della (eventuale) rata finale

Seguendo uno dei diversi link si raggiunge la pagina dedicata al singolo modello.

Nuova up!

Progetto Valore Volkswagen da 159 € al mese

TAN 4,99% - TAEG 6,86%

35 rate con anticipo 2.800 €

Rata finale 6.775 €

Nuova up! move up! 5 porte 1.0 benzina 65 CV

Scegli la tua Nuova up! dopo 3 anni sei libero di restituirla, sostituirla con una nuova Volkswagen, continuando a beneficiare dei vantaggi di "Progetto Valore Volkswagen" oppure tenerla con la sicurezza del Valore Futuro Garantito pari alla rata finale.

[Note legali](#)

✓ Inclusa nel prezzo estensione di garanzia Extra Time 2 anni o fino a 80.000 Km

Equipaggiamenti di serie

Cerchi in lega "Fortaleza" da 15"

Letteratura di bordo in italiano

Videocamera per retromarcia "Rear"

(screenshot della pagina <https://promozioni.volkswagen.it/app/local/promozioni/model/nuova-up> dedicata alla vettura Volkswagen up!)

Anche in questa pagina vengono indicate tutte le informazioni rilevanti ai fini dell'ideale percezione della formula finanziaria, ovvero:

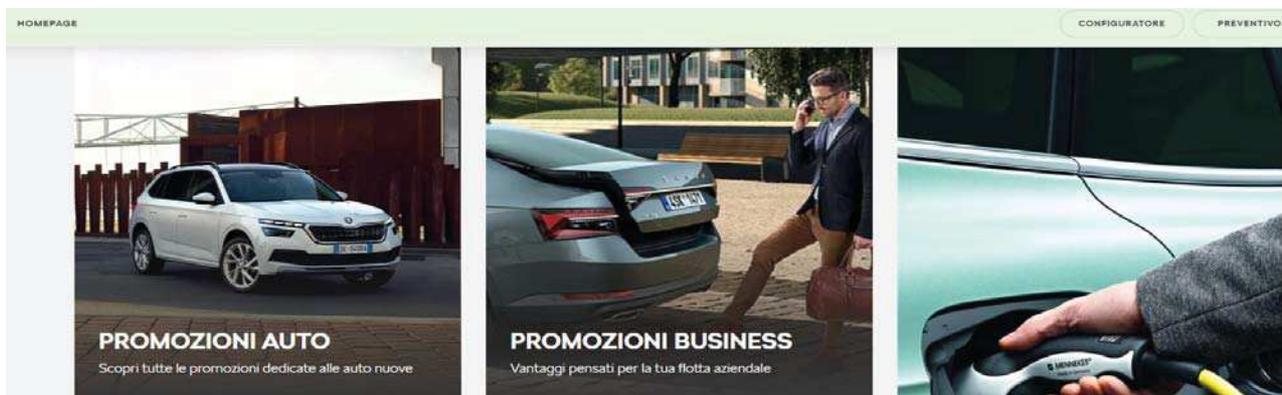
- 1) Importo rata mensile
- 2) TAN e TAEG
- 3) Numero di rate mensili
- 4) Importo dell'anticipo
- 5) Importo della (eventuale) rata finale

Nella sezione delle "note legali", poi, sono indicate ulteriori informazioni quali le spese di istruttoria, le spese di bollo o quelle di incasso delle singole rate mensili.

b) Sito internet Skoda

Al fine di una migliore visualizzazione delle offerte promozionali in corso, VGI ha ritenuto opportuno – già a far data dal 24 gennaio 2022 – implementare il layout grafico sia della homepage del sito (<https://www.skoda-auto.it/>), sia le successive pagine dedicate alle promozioni dei singoli modelli.

La sezione della homepage dedicata alle promozioni si presenta, come detto già a far data dal 24 gennaio 2022, con il seguente layout



Cliccando sulla figura "Promozioni Auto" si raggiunge la pagina riepilogativa <https://www.skoda-auto.it/promozioni/promo-auto> che mostra le vetture in promozione con l'offerta "Skoda Clever Value".



NUOVA ŠKODA FABIA

Tua da € 129 al mese*
 TAN 3,99% - TAEG 5,56% - Anticipo € 3.564,81 - 35 rate mensili - Valore Futuro Garantito pari alla Rata Finale di € 8.654,49

Maggiori informazioni >



NUOVO ŠKODA KODIAQ

Tuo da € 199 al mese*
 TAN 5,49% - TAEG 6,52% - Anticipo € 8.530,28 - 35 rate mensili - Valore Futuro Garantito pari alla Rata Finale di € 16.791,80

Maggiori informazioni >

Immediatamente, quindi, il consumatore può apprezzare:

- 1) Importo rata mensile
- 2) TAN e TAEG
- 3) Importo dell'anticipo
- 4) Numero di rate mensili
- 5) Importo della (eventuale) rata finale

Seguendo uno dei diversi link si raggiunge la pagina dedicata al singolo modello

**Decisa, elegante, ambiziosa.
Lasciati conquistare.**

Tua da € 129 al mese*

Con finanziamento Clever Value TAN 3,99% - TAEG 5,56% - Anticipo € 3.564,81 - 35 rate mensili - Valore Futuro Garantito pari alla Rata Finale¹ di € 8.654,49

La nuova compatta di casa ŠKODA sta arrivando. Scopri **Nuova FABIA!**

Lasciati sorprendere dal design completamente rinnovato, elegante e dinamico di Nuova ŠKODA FABIA. Ora con **sistema di infotainment da 8"** e interni di qualità con tantissime soluzioni Simply Clever che rendono la tua esperienza di **guida confortevole e smart** come non lo è mai stata!

¹ Al termine è possibile riscattare, rifinanziare o restituire l'auto.

(screenshot della pagina <https://www.skoda-auto.it/promozioni/promo-nuova-fabia> dedicata alla vettura Skoda Fabia)

Nella sezione delle "note legali", poi, sono indicate ulteriori informazioni quali le spese di istruttoria, le spese di bollo o quelle di incasso delle singole rate mensili.

c) Sito internet SEAT

Al fine di una migliore visualizzazione delle offerte promozionali in corso, VGI ha ritenuto opportuno - già a far data dal 7 febbraio 2022 - implementare il layout grafico sia della homepage del sito (<https://www.seat-italia.it/>), sia le successive pagine dedicate alle promozioni dei singoli modelli.

La homepage <https://www.seat-italia.it/> si presenta con il seguente layout:

Nuova SEAT Arona a metano.

Tua da 139€ al mese. TAN 3,99% TAEG 5,27%, Anticipo 3.974€, 35 Rate, Rata Finale 11.202€.

[Scopri di più](#)



La gamma SEAT



Nuova Ibiza

[Configurala >](#) [Promozioni >](#)



Nuova Arona

[Configurala >](#) [Promozioni >](#)



Nuova Leon

[Configurala >](#) [Promozioni >](#)



Nuova Leon Sportstourer

[Configurala >](#) [Promozioni >](#)

Cliccando sul “tasto” *Promozioni* presente sotto l’immagine di un qualsiasi modello si raggiunge la pagina dedicata alla vettura prescelta, ad esempio

Promozioni di febbraio

Nuova SEAT Ibiza

Tua da 149€ al mese nella versione FR.
TAN 3,99% - TAEG 5,38%, Anticipo 3.387€, 35 rate,
Rata Finale 9.859€.
Scopri-la anche a metano.



(screenshot della prima parte della pagina <https://www.seat-italia.it/shopping-tools/offerte-auto/gamma-ibiza.html> dedicata alla Nuova SEAT Ibiza).

Immediatamente, quindi, il consumatore può apprezzare:

- 1) Importo rata mensile
- 2) TAN e TAEG
- 3) Importo dell’anticipo

- 4) Numero di rate mensili
- 5) Importo della (eventuale) rata finale

Scorrendo la pagina si trovano le ulteriori informazioni con gli esempi dei modelli in promozione

Nuova Ibiza FR MPI	Nuova Ibiza FR TGI a metano
	
Tua a 149€/mese TAN 3,99%, TAEG 5,38% 35 rate con anticipo 3.387 € Rata Finale 9.859 €	Tua a 149€/mese TAN 3,99%, TAEG 5,26% 35 rate con anticipo 3.996 € Rata Finale 11.201 €
TUA CON: Motore 1.0 MPI 80CV a benzina 4 anni di garanzia	TUA CON: Motore 1.0 TGI 90CV a metano 4 anni di garanzia
Principali contenuti di serie: <ul style="list-style-type: none">• Fari anteriori EcoLED (100% LED)• Media System Color touch a colori da 8,25"• Cerchi in lega da 17" "Dynamic"	Principali contenuti di serie: <ul style="list-style-type: none">• Fari anteriori EcoLED (100% LED)• Media System Color touch a colori da 8,25"• Cerchi in lega da 17" "Dynamic"

Anche in questa sezione vengono indicate tutte le informazioni rilevanti ai fini dell'ideonea percezione della formula finanziaria, ovvero:

- 1) Importo rata mensile
- 2) TAN e TAEG
- 3) Numero di rate mensili e importo dell'anticipo
- 4) Importo della (eventuale) rata finale

Nella sezione delle "note legali", poi, sono indicate ulteriori informazioni quali le spese di istruttoria, le spese di bollo o quelle di incasso delle singole rate mensili.

4.2) Proposta di Impegni

VGI condivide con l'Autorità l'obiettivo di presentare ai clienti offerte promozionali che siano di chiara lettura così da indurre il consumatore ad una scelta pienamente consapevole.

Fermo restando quanto sopra, la presente Proposta di Impegni non costituisce riconoscimento da parte di VGI di alcuna responsabilità per le condotte oggetto del Procedimento, né implicitamente né esplicitamente, e, ai sensi dell'art. 9 del Regolamento, è finalizzata unicamente ad eliminare le preoccupazioni sollevate dall'Autorità in relazione

alla asserita violazione così come evidenziata nella Comunicazione di Avvio del Procedimento.

In questo contesto, con la presente Proposta di Impegni VGI si impegna a mantenere in vigore e a continuare ad applicare le modalità di presentazione dei siti internet relativi ai singoli marchi così come indicate nel paragrafo 4.1, lettere a), b) e c).

In particolare, quindi, in relazione alle offerte promozionali finanziarie che prevedono l'acquisto delle vetture mediante il pagamento di un anticipo, il pagamento di rate costanti ed il pagamento della rata finale, VGI esporrà nel medesimo campo visivo i seguenti elementi:

- 1) Importo rata mensile
- 2) TAN e TAEG
- 3) Importo dell'anticipo
- 4) Numero di rate mensili
- 5) Importo della (eventuale) rata finale

VGI si impegna a evidenziare le suddette informazioni, con la medesima evidenza grafica sopra descritta, anche nel caso in cui le promozioni venissero veicolate per il tramite di altri contenuti "digital" (quali banner, skin o post sui social).

Un esempio di tale impostazione è quello seguito per la promozione della Skoda Fabia tramite banner, on line dal 24.01.2022.

NUOVA ŠKODA FABIA

ŠKODA

Da 129€ al mese
TAN 3,99 % - TAEG 5,56 %
Anticipo 3.565 € - 35 mesi
Rata finale 8.655 €

SCOPRILA

Laddove le offerte promozionali dovessero contenere ulteriori condizioni e/o limitazioni che possano impattare sul complesso dell'operazione economica¹, così come è stato fatto in

¹ Ad esempio eccedenze chilometriche che possono determinare l'addebito di una penale in caso di restituzione della vettura oggetto di finanziamento

passato VGI indicherà dette ulteriori condizioni e/o limitazioni con la medesima evidenza grafica sopra descritta.

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

Siamo convinti che gli Impegni proposti (già implementati, così come descritto nel paragrafo 4.1) siano idonei ad eliminare le presunte violazioni delineate dall'AGCM nella Comunicazione di Avvio del Procedimento.

Le misure descritte e già implementate appaiono efficaci a rendere pienamente edotto il consumatore – già avvezzo alla formula finanziaria in esame – cui l'offerta è veicolata, consumatore che avrà consapevolezza, sin dal primo contatto, dell'entità dell'impegno economico richiesto.

Con i migliori saluti.

Volkswagen Group Italia S.p.A.

Markus Osegowitsch

MARCUS OSEGOWITSCH
Date 10.02.2022 09:58:14 CET

PS12248 - GRUPPO PSA-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO

Allegato al provvedimento n. 30261

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Direzione Generale Tutela del Consumatore
Direzione C

Procedimento PS/12248

PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO

1) - Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del Professionista

Il procedimento ha il numero PS/12248. La comunicazione di avvio del procedimento è stata ricevuta dal Professionista il 28 dicembre 2021.

2) - Professionista che presenta gli impegni

Groupe PSA Italia S.p.A., con sede in Torino, Via Plava, 80, qui in persona del procuratore speciale Flavia Smiraglio, per procura 10 luglio 2019 in autentica Notaio Panté di Milano, Rep. n° 27.082, Racc. n° 15.017, registrata a Torino, 3° Ufficio delle Entrate, il 7 maggio 2013, n° 5662 (in seguito: il Professionista o PSA Italia), rappresentata e difesa – per delega in data 13 gennaio 2022, in atti – dall'Avv. Paolina Testa, presso il cui studio in Milano, via Lattuada 20, è elettivamente domiciliata.

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

Promozione, sui siti internet dedicati ai marchi Peugeot, Citroën, Opel e DS di offerte di finanziamento per la vendita dei propri veicoli che presenterebbero in modo ingannevole e omissivo elementi essenziali del costo del veicolo, relegati in riquadri di non immediata consultazione o posizionati in pagine successive a quella di primo contatto. Secondo la comunicazione di avvio del procedimento, la scorrettezza della pratica consisterebbe nel fatto che al momento del primo contatto col consumatore vengono indicati solo alcuni

elementi del costo del veicolo, mentre altri elementi del pari essenziali (quali l'importo dell'anticipo, il numero delle rate e la maxirata finale) vengono forniti solo in un momento successivo.

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

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 27 co. 7 Codice del Consumo, il Professionista sottopone all'Autorità gli impegni di seguito indicati, specificamente relativi alla pratica commerciale oggetto del procedimento (promozione di offerte di finanziamento per la vendita dei propri veicoli a mezzo internet), ed estesi anche, per affinità concettuale, alla diversa ipotesi del noleggio.

Detti impegni vengono presentati senza alcun riconoscimento di responsabilità, e senza che la loro presentazione costituisca acquiescenza a quanto ipotizzato nella comunicazione di avvio del procedimento.

Gli impegni, pur essendo di contenuto sostanzialmente uguale, vengono presentati separatamente per i vari marchi in relazione ai quali è stato avviato il procedimento. In relazione ad alcune delle forme di comunicazione alle quali si riferiscono i presenti impegni vengono proposti, per maggior chiarezza e a scopo illustrativo, anche degli esempi di possibile attuazione di detti impegni.

I – Offerte di finanziamento e noleggio relative al marchio Peugeot

1. Offerte relative alla gamma Peugeot veicolate attraverso il sito internet www.peugeot.it

1.1 Il Professionista si impegna ad indicare i principali elementi che caratterizzano l'offerta nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all'offerta interessata, e a non più indicare – come avviene nella pratica commerciale oggetto del procedimento – solo alcuni di essi. Quindi:

a) nel caso di finanziamenti che comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, verranno indicati i seguenti elementi: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo; iv) entità della maxirata finale; v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Gli elementi suddetti verranno indicati con modalità tali da garantire a ciascuno di essi una buona evidenza, sia dal punto di vista dimensionale che grafico;

b) nel caso in cui venissero praticati finanziamenti di tipo tradizionale, che non comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, ma solo un pagamento rateale, verranno indicati i seguenti elementi: i) importo delle singole rate; ii) numero delle rate; iii) TAN e TAEG; iv) nel caso in cui l'importo delle rate sia differenziato nel tempo (ad es., di valore X per i primi 12 mesi e di valore Y per i mesi successivi), il

Professionista si impegna ad indicare con pari evidenza gli importi delle rate nei diversi periodi; v) termine di validità dell'offerta;

c) nel caso di noleggio, verranno indicati i seguenti elementi: i) importo del canone mensile; ii) durata del noleggio; iii) entità dell'anticipo ove esistente; iv) termine di validità dell'offerta.

Si allega un esempio di realizzazione della pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore, realizzata in conformità agli impegni, relativamente ad un finanziamento del tipo indicato al punto a) che precede (All. 1).

1.2 Si precisa che per "pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto con consumatore relativamente all'offerta interessata" si intende:

- sia la *home page* del sito, nel caso in cui l'offerta sia pubblicizzata nella *home page*;

- sia la pagina di atterraggio alla quale l'utente del sito arrivi attraverso la voce "promozioni" del menu del sito o attraverso qualsiasi altra voce di detto menu o attraverso qualunque link esterno al sito o interno allo stesso.

1.3 Il Professionista si impegna inoltre ad inserire nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all'offerta interessata, così come definita al punto 1.2 che precede, un link di rinvio ad altra pagina dello stesso sito contenente gli ulteriori dettagli dell'offerta (attraverso l'uso di espressioni quali "scopri di più", o simili).

1.4 Il Professionista si impegna ad inserire nella pagina alla quale rinvia il link menzionato al punto 1.2 un'informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell'offerta, eventualmente preceduta dalla ripetizione degli elementi indicati al punto 1.1 che precede. Detta informazione completa è già attualmente presente sul sito www.peugeot.it, ma ne verranno migliorate la collocazione e le modalità di presentazione grafica, secondo i criteri di seguito indicati: a) essa sarà visibile con immediatezza all'apertura della pagina e sarà collocata immediatamente sotto l'immagine/il marchio del veicolo pubblicizzato, in modo tale da non rendere necessaria l'effettuazione di *scroll* verso il basso o verso l'alto; b) verranno adottate modalità grafiche tali da renderla agevolmente leggibile da parte del consumatore; c) una particolare evidenza verrà attribuita ad alcuni elementi, quali ad esempio l'importo totale del credito, le eventuali limitazioni di chilometraggio, le eventuali limitazioni dell'offerta a vetture in pronta consegna.

1.5 Nel caso di offerte per l'acquisto *online* di modelli Peugeot, l'informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell'offerta, di cui al paragrafo 1.4 che precede, potrà essere fornita anche attraverso una pagina visibile – in modo stabile e con immediatezza – posizionando il mouse sul simbolo ⓘ, che consente ai

consumatori di poter accedere facilmente a detta informazione sia attraverso il personal computer che attraverso altri dispositivi digitali, quali smartphone e tablet, permettendo una maggiore e più efficiente fruibilità delle immagini attraverso tali dispositivi. Detta pagina avrà le seguenti caratteristiche: a) come detto, essa sarà visibile in modo stabile e con immediatezza posizionando il mouse sul simbolo ①; b) verranno adottate modalità grafiche tali da renderla agevolmente leggibile da parte del consumatore; c) una particolare evidenza verrà attribuita ad alcuni elementi, quali ad esempio l'importo totale del credito, le eventuali limitazioni di chilometraggio, le eventuali limitazioni dell'offerta a vetture in pronta consegna.

2. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso internet a mezzo di banner su altri siti

2.1 La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso banner presenterà le caratteristiche di seguito indicate:

a. verrà realizzata secondo i criteri indicati al punto 1.1 della presente sezione I. Pertanto, nel caso di finanziamento che comporti il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, verranno indicati: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo; iv) entità della maxirata finale; v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Nel caso di finanziamenti di tipo tradizionale, verranno indicati: i) importo delle singole rate; ii) numero delle rate; iii) TAN e TAEG; iv) nel caso in cui l'importo delle rate sia differenziato nel tempo, verranno indicati con pari evidenza gli importi delle rate nei diversi periodi; v) termine di validità dell'offerta.

In considerazione delle dimensioni ridotte del banner e delle modalità di scorrimento sequenziale dei vari pannelli virtuali che costituiscono uno stesso messaggio (indicativamente, da quattro a sei), dette informazioni potranno eventualmente venire suddivise fra i vari pannelli virtuali;

b. l'ultimo pannello con cui ha termine la sequenza che compone il banner conterrà il link descritto al punto 1.3 della presente sezione I, ossia un link di rinvio alla pagina del sito www.peugeot.it contenente gli ulteriori dettagli dell'offerta, attraverso l'uso di espressioni quali "scopri di più", o simili

Si allega *sub 2* un esempio di banner sequenziale realizzato in conformità agli impegni qui proposti.

3. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media*

La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media* non si limiterà a portare a conoscenza del consumatore, al momento del primo contatto, solo alcuni degli elementi dell'offerta; l'indicazione di detti elementi verrà completata menzionando anche gli altri principali elementi che caratterizzano l'offerta in questione, così come indicati al punto 1.1 della presente sezione I.

Ciò avverrà con modalità diverse a seconda delle caratteristiche del singolo mezzo. Si riportano di seguito le modalità che verranno adottate per i *social media* di cui abitualmente si avvale il Professionista, ossia Facebook e Instagram.

3.1 Per quanto riguarda Facebook, i messaggi assumono la forma del cosiddetto *carousel*, che comporta lo scorrimento sequenziale di più pannelli virtuali. Uno dei pannelli virtuali della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Tutti i pannelli virtuali conterranno inoltre un link (caratterizzato dalle parole "Scopri di più", o simili) che rinvierà alla pagina del sito descritta al punto 1.4 della presente sezione I.

Inoltre, l'intera sequenza sarà accompagnata da un testo scritto, cosiddetto "post" (che rimarrà fisso per tutto il periodo di scorrimento dei pannelli virtuali in cui si articola il *carousel*) contenente le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta.

Il tutto verrà realizzato in conformità agli esempi relativi ai *brand* Citroën e DS allegati *infra* rispettivamente *sub* 5 e *sub* 11.

3.2 Per quanto riguarda Instagram, i messaggi assumono la forma della cosiddetta Instagram story, che comporta lo scorrimento di varie immagini. Una delle immagini della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Instagram non offre la possibilità di inserimento di un link, ma cliccando su una qualsiasi delle immagini di cui si compone la *story* sarà possibile atterrare sulla pagina del sito descritta al punto 1.4 della presente sezione I.

4. Messaggi generici

Il Professionista ritiene che gli impegni di cui sopra non ostino all'impiego, in un contesto di presentazione di veicoli della gamma Peugeot, di indicazioni del tutto generiche (quali ad esempio "scopri le offerte", "scopri le promozioni", "scopri il finanziamento", e simili), accompagnate da un link di rinvio ad una pagina contenente un'informazione completa circa tutte le caratteristiche dell'offerta, con il contenuto e le modalità descritte al punto 1.4 della presente sezione I.

II – Offerte di finanziamento e noleggio relative al marchio Citroën

1. Offerte di finanziamento e noleggio veicolate attraverso il sito www.citroen.it

1.1 Il Professionista si impegna ad indicare i principali elementi che caratterizzano l'offerta nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all'offerta interessata, e a non più indicare - come avviene nella pratica commerciale oggetto del procedimento - solo alcuni di essi. Quindi:

a) nel caso di finanziamenti che comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, verranno indicati i seguenti elementi: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo; iv) entità della maxirata finale; v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Gli elementi suddetti verranno indicati con modalità tali da garantire a ciascuno di essi una buona evidenza, sia dal punto di vista dimensionale che grafico;

b) nel caso in cui venissero praticati finanziamenti di tipo tradizionale, che non comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, ma solo un pagamento rateale, verranno indicati i seguenti elementi: i) importo delle singole rate; ii) numero delle rate; iii) TAN e TAEG; iv) nel caso in cui l'importo delle rate sia differenziato nel tempo (ad es., di valore X per i primi 12 mesi e di valore Y per i mesi successivi), il Professionista si impegna ad indicare con pari evidenza gli importi delle rate nei diversi periodi; v) termine di validità dell'offerta;

c) nel caso di noleggio, verranno indicati i seguenti elementi: i) importo del canone mensile; ii) durata del noleggio; iii) entità dell'anticipo ove esistente; iv) termine di validità dell'offerta.

Si allega un esempio di realizzazione della pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore, realizzata in conformità agli impegni, relativamente ad un finanziamento del tipo indicato al punto a) che precede (All. 3).

1.2 Si precisa che per "pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto con consumatore relativamente all'offerta interessata" si intende:

- sia la *home page* del sito, nel caso in cui l'offerta sia pubblicizzata nella *home page*;

- sia la pagina di atterraggio alla quale l'utente del sito arrivi attraverso la voce "promozioni" del menu del sito o attraverso qualsiasi altra voce di detto menu o attraverso qualunque link esterno al sito o interno allo stesso.

1.3 Il Professionista si impegna inoltre ad inserire nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all'offerta interessata, così come definita al punto 1.2 che precede, un link di rinvio ad altra pagina dello stesso sito contenente gli ulteriori dettagli dell'offerta (attraverso l'uso di espressioni quali "Scopri di più", o simili).

1.4 Il Professionista si impegna ad inserire nella pagina alla quale rinvia il link menzionato al punto 1.2 che precede un'informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell'offerta, eventualmente preceduta dalla ripetizione degli elementi indicati al punto 1.1 che precede. Detta informazione completa avrà il contenuto attualmente presente nella sezione "Dettagli", ma ne verranno migliorate la collocazione e le modalità di presentazione grafica, secondo i criteri di seguito indicati: a) essa sarà visibile con immediatezza all'apertura della pagina e sarà collocata immediatamente sotto l'immagine del veicolo pubblicizzato, in modo tale da non rendere necessaria l'effettuazione di *scroll* verso il basso o verso l'alto o il ricorso ad ulteriori link; b) verranno adottate modalità grafiche tali da renderla agevolmente leggibile da parte del consumatore; c) una particolare evidenza verrà attribuita ad alcuni elementi, quali ad esempio l'importo totale del credito, le eventuali limitazioni di chilometraggio, le eventuali limitazioni dell'offerta a vetture in pronta consegna.

1.5 Nel caso di offerte per l'acquisto *online* di modelli Citroën, l'informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell'offerta, di cui al paragrafo 1.4 che precede, potrà essere fornita anche attraverso una pagina visibile – in modo stabile e con immediatezza – posizionando il mouse sul simbolo ⓘ, che consente ai consumatori di poter accedere facilmente a detta informazione sia attraverso il personal computer che attraverso altri dispositivi digitali, quali smartphone e tablet, permettendo una maggiore e più efficiente fruibilità delle immagini attraverso tali dispositivi. Detta pagina avrà le seguenti caratteristiche: a) come detto, essa sarà visibile in modo stabile e con immediatezza posizionando il mouse sul simbolo ⓘ; b) verranno adottate modalità grafiche tali da renderla agevolmente leggibile da parte del consumatore; c) una particolare evidenza verrà attribuita ad alcuni elementi, quali ad esempio l'importo totale del credito, le eventuali limitazioni di chilometraggio, le eventuali limitazioni dell'offerta a vetture in pronta consegna.

2. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso internet a mezzo di banner su altri siti

2.1 La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso banner presenterà le caratteristiche di seguito indicate:

- a. verrà realizzata secondo i criteri indicati al punto 1.1 della presente sezione II. In considerazione delle dimensioni ridotte del banner e delle modalità di scorrimento sequenziale dei vari pannelli virtuali che costituiscono uno stesso messaggio (indicativamente, da quattro a sei), dette informazioni potranno eventualmente venire suddivise fra i vari pannelli virtuali;
- b. l'ultimo pannello con cui ha termine la sequenza che compone il banner conterrà il link descritto al punto 1.3 della presente sezione II;
- c. detto link rinvierà alla pagina del sito indicata al punto 1.4 della presente sezione II.

2.2 In alternativa a quanto previsto al punto 2.1 che precede, il Professionista si impegna:

- a. ad inserire nel banner solo enunciazioni totalmente generiche relativamente alla possibilità di finanziamento o noleggio - quali ad esempio: “Con finanziamento (nome del finanziamento o dell’ente erogante il finanziamento)”, o simili - senza indicare alcun elemento dell’offerta;
- b. ad inserire nel banner il link indicato al punto 1.3 della presente sezione II, che rinvierà alla pagina del sito indicata al punto 1.4 della presente sezione II.

Si allega *sub 4* un esempio di banner sequenziale realizzato in conformità agli impegni qui proposti.

3. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media*

La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media* non si limiterà a portare a conoscenza del consumatore, al momento del primo contatto, solo alcuni degli elementi dell’offerta; l’indicazione di detti elementi verrà completata menzionando anche gli altri principali elementi che caratterizzano l’offerta in questione, così come indicati al punto 1.1 della presente sezione II. Ciò avverrà con modalità diverse a seconda delle caratteristiche del singolo mezzo. Si riportano di seguito le modalità che verranno adottate per i *social media* di cui abitualmente si avvale il Professionista, ossia Facebook e Instagram.

3.1 Per quanto riguarda Facebook, i messaggi assumono la forma del cosiddetto *carousel*, che comporta lo scorrimento sequenziale di più pannelli virtuali. Uno dei pannelli virtuali della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell’anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell’offerta. Tutti i pannelli conterranno inoltre un link (caratterizzato dalle parole “Scopri di più”, o simili) che rinvierà alla pagina del sito descritta al punto 1.4 della presente sezione II.

Inoltre, l’intera sequenza sarà accompagnata da un testo scritto, cosiddetto “post” (che rimarrà fisso per tutto il periodo di scorrimento dei pannelli in cui si articola il *carousel*) contenente le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell’anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell’offerta.

Il tutto verrà realizzato in conformità all’esempio che si allega *sub 5*. 3.2 Per quanto riguarda Instagram, i messaggi assumono la forma della cosiddetta Instagram story, che comporta lo scorrimento di varie immagini. Una delle immagini della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell’anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell’offerta. Instagram non offre la possibilità di

inserimento di un link, ma cliccando su una qualsiasi delle immagini di cui si compone la *story* sarà possibile atterrare sulla pagina del sito descritta al punto 1.4 della presente sezione II.

4. Messaggi generici

Il Professionista ritiene che gli impegni di cui sopra non ostino all'impiego, in un contesto di presentazione di veicoli della gamma Citroën, di indicazioni del tutto generiche (quali ad esempio "scopri le offerte", "scopri le promozioni", "scopri il finanziamento", e simili), accompagnate da un link di rinvio ad una pagina contenente un'informazione completa circa tutte le caratteristiche dell'offerta, con il contenuto e le modalità descritte al punto 1.4 della presente sezione II. Si allega un esempio di messaggio generico (All. 6).

III – Offerte di finanziamento e noleggio relative al marchio Opel

1. Offerte di finanziamento e noleggio veicolate attraverso il sito www.opel.it

1.1 Il Professionista si impegna ad indicare i principali elementi che caratterizzano l'offerta nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all'offerta interessata, e a non più indicare – come avviene nella pratica commerciale oggetto del procedimento -solo alcuni di essi. Quindi:

a) nel caso di finanziamenti che comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, verranno indicati i seguenti elementi: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo; iv) entità della maxirata finale; v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Gli elementi suddetti verranno indicati con modalità tali da garantire a ciascuno di essi una buona evidenza, sia dal punto di vista dimensionale che grafico;

b) nel caso in cui venissero praticati finanziamenti di tipo tradizionale, che non comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, ma solo un pagamento rateale, verranno indicati i seguenti elementi: i) importo delle singole rate; ii) numero delle rate; iii) TAN e TAEG; iv) nel caso in cui l'importo delle rate sia differenziato nel tempo (ad es., di valore X per i primi 12 mesi e di valore Y per i mesi successivi), il Professionista si impegna ad indicare con pari evidenza gli importi delle rate nei diversi periodi; v) termine di validità dell'offerta;

c) nel caso di noleggio, verranno indicati i seguenti elementi: i) importo del canone mensile; ii) durata del noleggio; iii) entità dell'anticipo ove esistente; iv) termine di validità dell'offerta.

Si allega un esempio di realizzazione della pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore, realizzata in conformità agli impegni, relativamente ad un finanziamento del tipo indicato al punto a) che precede (All. 7).

1.2 Si precisa che per “pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto con consumatore relativamente all’offerta interessata” si intende:

- sia la *home page* del sito, nel caso in cui l’offerta sia pubblicizzata nella *home page*;
- sia la pagina di atterraggio alla quale l’utente del sito arrivi attraverso la voce “promozioni” del menu del sito o attraverso qualsiasi altra voce di detto menu o attraverso qualunque link esterno al sito o interno allo stesso.

1.3 Il Professionista si impegna inoltre ad inserire nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all’offerta interessata, così come definita al punto 1.2 che precede, un link di rinvio ad altra pagina dello stesso sito contenente gli ulteriori dettagli dell’offerta (attraverso l’uso di espressioni quali “Scopri di più”, o simili).

1.4 Il Professionista si impegna ad inserire nella pagina alla quale rinvia il link menzionato al punto 1.3 che precede un’informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell’offerta, eventualmente preceduta dalla ripetizione degli elementi indicati al punto 1.1 che precede. Detta informazione completa avrà il contenuto attualmente presente nella sezione “Dettagli”, ma ne verranno migliorate la collocazione e le modalità di presentazione grafica, secondo i criteri di seguito indicati: a) essa sarà visibile con immediatezza all’apertura della pagina e sarà collocata immediatamente sotto l’immagine del veicolo pubblicizzato, in modo tale da non rendere necessaria l’effettuazione di *scroll* verso il basso o verso l’alto o il ricorso ad ulteriori link; b) verranno adottate modalità grafiche tali da renderla agevolmente leggibile da parte del consumatore; c) una particolare evidenza verrà attribuita ad alcuni elementi, quali ad esempio l’importo totale del credito, le eventuali limitazioni di chilometraggio, le eventuali limitazioni dell’offerta a vetture in pronta consegna.

1.5 Nel caso di offerte per l’acquisto *online* di modelli Opel, l’informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell’offerta, di cui al paragrafo 1.4 che precede, potrà essere fornita anche attraverso una pagina visibile – in modo stabile e con immediatezza – posizionando il mouse sul simbolo ⓘ, che consente ai consumatori di poter accedere facilmente a detta informazione sia attraverso il personal computer che attraverso altri dispositivi digitali, quali smartphone e tablet, permettendo una maggiore e più efficiente fruibilità delle immagini attraverso tali dispositivi. Detta pagina avrà le seguenti caratteristiche: a) come detto, essa sarà visibile in modo stabile e con immediatezza posizionando il mouse sul simbolo ⓘ; b) verranno adottate modalità grafiche tali da renderla agevolmente leggibile da parte del consumatore; c) una particolare evidenza verrà attribuita ad alcuni elementi, quali ad esempio l’importo totale del credito, le eventuali limitazioni di chilometraggio, le eventuali limitazioni dell’offerta a vetture in pronta consegna.

2. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso internet a mezzo di banner su altri siti

2.1 La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso banner presenterà le caratteristiche di seguito indicate:

a. verrà realizzata secondo i criteri indicati al punto 1.1 della presente sezione III. In considerazione delle dimensioni ridotte del banner e delle modalità di scorrimento sequenziale dei vari pannelli virtuali che costituiscono uno stesso messaggio (indicativamente, da quattro a sei), dette informazioni potranno eventualmente venire suddivise fra i vari pannelli virtuali;

b. l'ultimo pannello con cui ha termine la sequenza che compone il banner conterrà il link descritto al punto 1.3 della presente sezione III

c. detto link rinverrà alla pagina del sito indicata al punto 1.4 della presente sezione III.

Si allega *sub 8* un esempio di banner sequenziale realizzato in conformità agli impegni qui proposti.

3. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media*

La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media* non si limiterà a portare a conoscenza del consumatore, al momento del primo contatto, solo alcuni degli elementi dell'offerta; l'indicazione di detti elementi verrà completata menzionando anche gli altri principali elementi che caratterizzano l'offerta in questione, così come indicati al punto 1.1 della presente sezione III. Si riportano di seguito le modalità che verranno adottate per i *social media* di cui abitualmente si avvale il Professionista, ossia Facebook e Instagram.

3.1 Per quanto riguarda Facebook, i messaggi assumono la forma del cosiddetto *carousel*, che comporta lo scorrimento sequenziale di più pannelli virtuali. Uno dei pannelli virtuali della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Tutti i pannelli conterranno inoltre un link (caratterizzato dalle parole "Scopri di più", o simili) che rinverrà alla pagina del sito descritta al punto 1.4.

Inoltre, l'intera sequenza sarà accompagnata da un testo scritto, cosiddetto "post" (che rimarrà fisso per tutto il periodo di scorrimento dei pannelli in cui si articola il *carousel*) contenente le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta.

3.2 Per quanto riguarda Instagram, i messaggi assumono la forma della cosiddetta Instagram story, che comporta lo scorrimento di varie immagini. Una delle immagini della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Instagram non offre la possibilità di inserimento di un link, ma cliccando su una qualsiasi delle immagini di cui si compone la *story* sarà possibile atterrare sulla pagina del sito descritta al punto 1.4 della presente sezione III.

Il tutto verrà realizzato in conformità agli esempi relativi ai *brand* Citroën e DS allegati rispettivamente *sub* 5 e *sub* 11.

4. Messaggi generici

Il Professionista ritiene che gli impegni di cui sopra non ostino all'impiego, in un contesto di presentazione di veicoli della gamma Opel, di indicazioni del tutto generiche (quali ad esempio "scopri le offerte", "scopri le promozioni", "scopri il finanziamento", e simili), accompagnate da un link di rinvio ad una pagina contenente un'informazione completa circa tutte le caratteristiche dell'offerta, con il contenuto e le modalità descritte al punto 1.4 della presente sezione III.

IV – Offerte di finanziamento e noleggio relative al marchio DS

1. Offerte di finanziamento e noleggio veicolate attraverso il sito www.dsautomobiles.it

1.1 Il Professionista si impegna ad indicare i principali elementi che caratterizzano l'offerta nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all'offerta interessata, e a non più indicare – come avviene nella pratica commerciale oggetto del procedimento – solo alcuni di essi. Quindi:

- a) nel caso di finanziamenti che comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, verranno indicati i seguenti elementi: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo; iv) entità della maxirata finale; v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Gli elementi suddetti verranno indicati con modalità tali da garantire a ciascuno di essi una buona evidenza, sia dal punto di vista dimensionale che grafico;
- b) nel caso in cui venissero praticati finanziamenti di tipo tradizionale, che non comportino il versamento di un anticipo e di una maxirata finale, ma solo un pagamento rateale, verranno indicati i seguenti elementi: i) importo delle singole rate; ii) numero delle rate; iii) TAN e TAEG; iv) nel caso in cui l'importo delle rate sia differenziato nel tempo (ad es., di valore X per i primi 12 mesi e di valore Y per i mesi successivi), il

Professionista si impegna ad indicare con pari evidenza gli importi delle rate nei diversi periodi; v) termine di validità dell'offerta;

c) nel caso di noleggio, verranno indicati i seguenti elementi: i) importo del canone mensile; ii) durata del noleggio; iii) entità dell'anticipo ove esistente; iv) termine di validità dell'offerta.

Si allega un esempio di realizzazione della pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore, realizzata in conformità agli impegni, relativamente ad un finanziamento del tipo indicato al punto a) che precede e ad un noleggio del tipo indicato al punto c) (All. 9).

1.2 Si precisa che per "pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto con il consumatore relativamente all'offerta interessata" si intende:

- sia la *home page* del sito, nel caso in cui l'offerta sia pubblicizzata nella *home page*;

- sia la pagina di atterraggio alla quale l'utente del sito arrivi attraverso la voce "promozioni" del menu del sito o attraverso qualsiasi altra voce di detto menu o attraverso qualunque link esterno al sito o interno allo stesso.

1.3 Il Professionista si impegna inoltre ad inserire nella pagina del sito attraverso la quale si verifica il primo contatto col consumatore relativamente all'offerta interessata, così come definita al punto 1.2 che precede, un link di rinvio ad altra pagina dello stesso sito contenente gli ulteriori dettagli dell'offerta (attraverso l'uso di espressioni quali "scopri di più", o simili).

1.4 Il Professionista si impegna ad inserire nella pagina alla quale rinvia il link menzionato al punto 1.2 che precede un'informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell'offerta, eventualmente preceduta dalla ripetizione degli elementi indicati al punto 1.1 che precede. Detta informazione completa avrà il contenuto attualmente presente nella sezione "Dettagli", ma ne verranno migliorate la collocazione e le modalità di presentazione grafica, secondo i criteri di seguito indicati: a) essa sarà visibile con immediatezza all'apertura della pagina e sarà collocata immediatamente sotto l'immagine del veicolo pubblicizzato, in modo tale da non rendere necessaria l'effettuazione di *scroll* verso il basso o verso l'alto o il ricorso ad ulteriori link; b) verranno adottate modalità grafiche tali da renderla agevolmente leggibile da parte del consumatore; c) una particolare evidenza verrà attribuita ad alcuni elementi, quali ad esempio l'importo totale del credito, le eventuali limitazioni di chilometraggio, le eventuali limitazioni dell'offerta a vetture in pronta consegna.

1.5 Nel caso di offerte per l'acquisto *online* di modelli DS, l'informazione completa circa le ulteriori caratteristiche dell'offerta, di cui al paragrafo 1.4 che precede, potrà essere fornita anche attraverso una

pagina visibile – in modo stabile e con immediatezza – posizionando il mouse sul simbolo ⓘ, che consente ai consumatori di poter accedere facilmente a detta informazione sia attraverso il personal computer che attraverso altri dispositivi digitali, quali smartphone e tablet, permettendo una maggiore e più efficiente fruibilità delle immagini attraverso tali dispositivi. Detta pagina avrà le seguenti caratteristiche: a) come detto, essa sarà visibile in modo stabile e con immediatezza posizionando il mouse sul simbolo ⓘ; b) verranno adottate modalità grafiche tali da renderla agevolmente leggibile da parte del consumatore; c) una particolare evidenza verrà attribuita ad alcuni elementi, quali ad esempio l'importo totale del credito, le eventuali limitazioni di chilometraggio, le eventuali limitazioni dell'offerta a vetture in pronta consegna.

2. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso internet a mezzo di banner su altri siti

2.1 La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso banner presenterà le caratteristiche di seguito indicate:

- a. verrà realizzata secondo i criteri indicati al punto 1.1 della presente sezione IV. In considerazione delle dimensioni ridotte del banner e delle modalità di scorrimento sequenziale dei vari pannelli virtuali che costituiscono uno stesso messaggio (indicativamente, da quattro a sei), dette informazioni potranno eventualmente venire suddivise fra i vari pannelli virtuali;
- b. l'ultimo pannello con cui ha termine la sequenza che compone il banner conterrà il link descritto al punto 1.3 della presente sezione IV;
- c. detto link rinvierà alla pagina del sito indicata al punto 1.4 della presente sezione IV.

Si allega *sub* 10 un esempio di banner sequenziale realizzato in conformità agli impegni qui proposti.

3. Pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media*

La pubblicità relativa alle offerte in questione veicolata attraverso *social media* non si limiterà a portare a conoscenza del consumatore, al momento del primo contatto, solo alcuni degli elementi dell'offerta; l'indicazione di detti elementi verrà completata menzionando anche gli altri principali elementi che caratterizzano l'offerta in questione, così come indicati al punto 1.1 della presente sezione IV. Ciò avverrà con modalità diversa a seconda delle caratteristiche del singolo mezzo. Si riportano di seguito le modalità che verranno adottate per i *social media* di cui abitualmente si avvale il Professionista, ossia Facebook e Instagram.

3.1 Per quanto riguarda Facebook, i messaggi assumono la forma del cosiddetto *carousel*, che comporta lo scorrimento sequenziale di più pannelli virtuali. Uno dei pannelli virtuali della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente);

iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Tutti i pannelli virtuali conterranno inoltre un link (caratterizzato dalle parole "Scopri di più", o simili) che rinvierà alla pagina del sito descritta al punto 1.4 della presente sezione IV.

Inoltre, l'intera sequenza sarà accompagnata da un testo scritto, cosiddetto "post" (che rimarrà fisso per tutto il periodo di scorrimento dei pannelli in cui si articola il *carousel*), contenente le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta.

Il tutto come risulta dall'esempio che si allega *sub* 11.

3.2 Per quanto riguarda Instagram, i messaggi assumono la forma della cosiddetta Instagram story, che comporta lo scorrimento di varie immagini. Una delle immagini della sequenza recherà le seguenti informazioni: i) entità della rata mensile; ii) numero delle rate mensili; iii) entità dell'anticipo (ove esistente); iv) entità della maxirata finale (ove esistente); v) TAN; vi) TAEG; vii) termine di validità dell'offerta. Instagram non offre la possibilità di inserimento di un link, ma cliccando su una qualsiasi delle immagini di cui si compone la *story* sarà possibile atterrare sulla pagina del sito descritta al punto 1.4 della presente sezione IV.

4. Messaggi generici

Il Professionista ritiene che gli impegni di cui sopra non ostino all'impiego, in un contesto di presentazione di veicoli della gamma DS, di indicazioni del tutto generiche (quali ad esempio "scopri le offerte", "scopri le promozioni", "scopri il finanziamento", e simili), accompagnate da un link di rinvio ad una pagina contenente un'informazione completa circa tutte le caratteristiche dell'offerta, con il contenuto e le modalità descritte al punto 1.4 della presente sezione IV.

V – Offerte di finanziamento e noleggio relative ad altri marchi commercializzati da PSA Italia

Gli impegni di cui alle sezioni I, II, III e IV si intendono estesi, ricorrendone i presupposti, alle offerte relative a qualsiasi altro marchio commercializzato da PSA Italia, sia attualmente che in futuro.

VI – Linee Guida

Al fine di sensibilizzare al massimo le funzioni aziendali responsabili della comunicazione relativa ai vari marchi commercializzati da PSA Italia, quest'ultima realizzerà – con la collaborazione del proprio ufficio legale – e divulgherà alle strutture commerciali responsabili dei vari marchi apposite Linee Guida per la comunicazione di offerte di finanziamento e noleggio sia a mezzo web che attraverso altri mezzi, ivi compresi

stampa e televisione, così formalizzando – per quanto riguarda in particolare la pubblicità diffusa attraverso i mezzi da ultimo indicati – una condotta che il Professionista sta già attuando. Nell’ambito di tali Linee Guida:

- verranno indicati i principi e i criteri operativi ai quali – in conformità a quanto dettagliato alle sezioni I, II, III e IV – dovrà attenersi la comunicazione a mezzo web delle offerte in questione;
- verrà esplicitamente indicato che i medesimi principi dovranno essere applicati alla comunicazione delle offerte in questione attraverso tutti i mezzi, secondo le particolarità proprie di ciascuno di essi.

A titolo esemplificativo si fa presente che:

- per quanto riguarda la pubblicità televisiva, le principali informazioni relative al finanziamento verranno fornite al consumatore in un unico contesto e attraverso scritte statiche, contenute in una scena dedicata dello spot collocata nella parte finale dello stesso (cd. cartello TV), secondo gli esempi che si allegano (Allegati da 12 a 15);
- per quanto riguarda la pubblicità stampa, si allegano alcuni esempi di realizzazione (Allegati da 16 a 19).

VII – Periodo di validità degli impegni in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Gli impegni di cui sopra vengono assunti a tempo indeterminato.

Il Professionista si propone di dar inizio all’attuazione degli impegni di cui sopra già nel corso del procedimento e prima della loro accettazione da parte dell’Autorità, per poi procedere alla loro completa attuazione successivamente all’accettazione, nei tempi che verranno indicati nel relativo provvedimento. In considerazione della numerosità e della complessità degli interventi da effettuare, si chiede fin d’ora che venga assegnato per l’attuazione degli impegni un termine non inferiore a 75 (settantacinque) giorni a partire dalla data di comunicazione del provvedimento con cui detti impegni saranno resi obbligatori.

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

5.1 Ad avviso del Professionista, il procedimento in oggetto è suscettibile di essere definito con l’assunzione da parte sua di impegni nel senso sopra prospettato.

La pratica commerciale oggetto del procedimento non rientra infatti fra quelle caratterizzate da manifesta scorrettezza e gravità tali da escluderne l’ammissibilità, ai sensi di quanto dispone l’art. 27 co. 7 Cod. consumo. Si consideri al riguardo, come già dettagliatamente argomentato nella memoria difensiva inviata a codesta Autorità Garante in data 8 febbraio 2022, che:

a. tutte le informazioni relative al finanziamento o al noleggio pubblicizzato sono comunque a disposizione del consumatore sullo stesso sito internet attraverso il quale le offerte vengono pubblicizzate;

b. l'importanza economica per il consumatore medio dell'acquisto attraverso finanziamento o del noleggio di un'autovettura è tale da escludere decisioni di impulso da parte del consumatore stesso. È dunque ragionevole ritenere che il consumatore – prima di decidere se aderire o meno all'offerta propostagli – ricerchi attraverso il sito internet sul quale l'offerta gli viene presentata tutte le informazioni relative al finanziamento o al noleggio propostogli, attivando il link (con la dicitura "scopri di più" o equivalente) che è comunque sempre presente nella pagina attraverso cui si verifica il primo contatto tra Professionista e consumatore. Tale link, come risulta dalla stessa comunicazione di avvio del procedimento, rinvia ad una pagina nella quale sono comunque presenti tutte le informazioni necessarie;

c. in termini più generali, il consumatore che approda sul sito internet dedicato a un marchio automobilistico è già interessato a quel determinato marchio: tale considerazione da una parte riduce l'importanza del primo contatto, dall'altra rende pienamente plausibile l'effettuazione da parte del consumatore di una attività di approfondimento, attraverso il link messo a sua disposizione sulla pagina attraverso la quale avviene il primo contatto;

d. la condotta oggetto del procedimento appare comune alla quasi totalità del mercato automobilistico italiano.

5.2 Ad avviso del Professionista, gli impegni qui presentati appaiono idonei a rimuovere i profili di possibile scorrettezza segnalati nella comunicazione di avvio del procedimento.

A seguito dell'attuazione degli impegni sopra prospettati infatti:

a. fin dal momento del primo contatto col consumatore, quest'ultimo viene reso edotto dell'entità dell'impegno economico richiesto e della sua distribuzione nel tempo, attraverso l'indicazione dell'entità del versamento iniziale (ove richiesto), dell'importo delle singole rate, del numero delle stesse, dell'entità del versamento finale (ove richiesto), oltre che del TAN e del TAEG, ossia di quelli che nella comunicazione di avvio del procedimento vengono qualificati come elementi essenziali per consentire al consumatore stesso di apprezzare immediatamente l'entità del costo della vettura e le sue modalità di pagamento nel tempo.;

b. nel caso di finanziamenti di tipo tradizionale, in cui l'importo delle rate è di un determinato ammontare per un primo periodo, e di altro ammontare per un secondo periodo, il consumatore viene reso edotto di tale particolarità fin dal primo contatto, con la precisa indicazione del numero delle rate corrispondenti a ciascun diverso ammontare;

c. le informazioni aggiuntive sulle caratteristiche del finanziamento sono indicate con chiarezza in un'unica pagina, cui rinvia un apposito link presente sulla pagina attraverso cui avviene il primo contatto;

d. in alternativa a quanto previsto ai punti a) e b), il primo contatto col consumatore avverrà attraverso enunciazioni totalmente generiche circa l'esistenza di un'offerta di finanziamento o noleggio, del quale il consumatore potrà apprendere tutti i dettagli atterrando su una pagina alla quale rinvia l'apposito link;

e. gli impegni vengono assunti non solo per quanto riguarda le offerte oggetto della comunicazione di avvio del procedimento, ma anche per quanto riguarda offerte analoghe relative ad altri marchi/modelli commercializzati dal Professionista;

f. gli impegni vengono assunti non solo relativamente alle offerte veicolate attraverso il sito internet ufficiale del marchio, ma anche relativamente alle altre forme di comunicazione via internet (banner e *social media*).

PSA Italia manifesta comunque la più ampia disponibilità a provvedere all'integrazione degli impegni di cui sopra, ove ciò fosse ritenuto opportuno dall'Autorità.

6. Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Non sussistono motivi di riservatezza relativamente agli impegni come sopra formulati.

Allegati:

- 1) Esempio di pagina "primo contatto" sito Peugeot;
- 2) Esempio di banner con offerta Peugeot;
- 3) Esempio di pagina "primo contatto" sito Citroën;
- 4) Esempio di banner con offerta Citroën;
- 5) Esempio di *carousel* Facebook Citroën;
- 6) Esempio di banner generico Citroën;
- 7) Esempio di pagina "primo contatto" sito Opel;
- 8) Esempio di banner con offerta Opel;
- 9) Esempio di pagina "primo contatto" sito DS;
- 10) Esempio di banner con offerta DS;
- 11) Esempio di *carousel* Facebook DS;
- 12) Esempio "cartello TV" spot Peugeot;
- 13) Esempio "cartello TV" spot Citroën;
- 14) Esempio "cartello TV" spot Opel;
- 15) Esempio "cartello TV" spot DS;

- 16) Esempio pubblicità stampa Peugeot;
- 17) Esempio pubblicità stampa Citroën;
- 18) Esempio pubblicità stampa Opel;
- 19) Esempio pubblicità stampa DS.

Torino, 21 giugno 2022

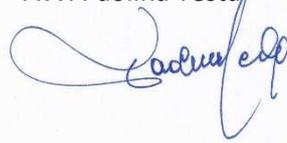
Groupe PSA Italia S.p.A.

Il Procuratore

Avv. Flavia Smiraglio



Avv. Paolina Testa



ESEMPIO SITO PRIMO CONTATTO



The image shows a browser window displaying the Peugeot website. The browser's address bar shows "peugeot.it". The page features a large advertisement for the Peugeot 308 Hybrid. The background of the ad is a green Peugeot 308 Hybrid parked on a road in a field. On the left, there is a person in a brown coat. The Peugeot logo is centered at the top of the ad. The text "NUOVA 308 HYBRID" is prominently displayed in white and blue. Below it, the slogan "UNIQUE SENSATIONS" is written in white. Financial details are listed in white text: "35 RATE DA 308€/MESE", "TAN 4,99%, TAEG 5,97%", "ANTICIPO 6.798€", "RATA FINALE 20.139€", and "VALIDA FINO AL 31 MARZO". A list of benefits is provided at the bottom left: "1 ANNO DI RICARICHE PUBBLICHE ILLIMITATE", "1 ANNO DI ESTENSIONE GARANZIA", and "1 ANNO DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA". A blue button with the text "SCOPRI DI PIÙ" is located at the bottom center of the ad. A white chevron icon is visible at the bottom center of the browser window.

peugeot.it

App TeamSystem Posta - Daniele C... Médiathèque Peu... Business Progress... TBWA\Italia Intranet

Elenco di lettura

PEUGEOT

NUOVA 308 HYBRID

UNIQUE SENSATIONS

35 RATE DA 308€/MESE
TAN 4,99%, TAEG 5,97%

ANTICIPO 6.798€
RATA FINALE 20.139€
VALIDA FINO AL 31 MARZO

- 1 ANNO DI RICARICHE PUBBLICHE ILLIMITATE
- 1 ANNO DI ESTENSIONE GARANZIA
- 1 ANNO DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA

SCOPRI DI PIÙ

ESEMPIO BANNER CON OFFERTA

 <p>NUOVA 308 HYBRID</p>	 <p>AUTONOMIA FINO A 60KM IN ELECTRIC MODE</p>		 <p>NUOVA 308 HYBRID</p> <p>SCOPRI DI PIÙ</p>	 <p>NUOVA 308 HYBRID</p> <p>35 RATE DA 308€/MESE TAN 4,99% TAEG 5,97%</p> <p>ANTICIPO 6.768€ RATA FINALE 20.139€ INCLUSO 1 ANNO DI RICARICHE ILLIMITATE FINO AL 31/03</p> <p>SCOPRI DI PIÙ</p>
---	--	--	--	--

ESEMPIO SITO PRIMO CONTATTO



The advertisement features two Citroën cars against a background of colorful, wavy lines. On the left is a white Citroën C3 with blue accents, and on the right is a dark green Citroën C3 Aircross. The background transitions from purple on the left to pink and red on the right. The cars are parked on a reflective surface.

GAMMA CITROËN

ZERO STRESS
DA 200€/MESE
TAN 5,49% TAEG 7,13%
ZERO ANTICIPO
47 RATE MENSILI
RATA FINALE 7.057,5€
FINO AL 31 MARZO

[SCOPRI DI PIÙ](#)

ESEMPIO BANNER CON OFFERTA

CITROËN

NUOVO SUV CITROËN C3 AIRCROSS

VIVA LA LIBERTÀ!

NUOVO SUV CITROËN C3 AIRCROSS

VERSATILITÀ ECCEZIONALE & VOLUME DEL BAGAGLIAIO FINO A 520 L

NUOVO SUV CITROËN C3 AIRCROSS

SCOPRI LE OPINIONI DEI CLIENTI

[CITROËN.ADVISOR.IT](https://citroen.advisor.it)

★★★★★ 4.7/5

NUOVO SUV CITROËN C3 AIRCROSS

ZERO STRESS
DA 250 € / MESE
TAN 5,49%, TAEG 6,89%

ZERO ANTICIPO
47 RATE MENSILI
RATA FINALE 8.157,5€
FINO AL 31 MARZO

SCOPRI DI PIÙ

ESEMPIO CAROUSEL FACEBOOK

Copypost →

 **Citroën**  Sponsorizzato · 

Vivi la libertà con NUOVO SUV CITROEN C3 AIRCROSS.
Tuo da 250€/mese TAN 5,49% TAEG 6,89% Zero Anticipo
47 Rate e Rata finale 8.157,5 €. Fino al 31 Marzo



CITROËN 

**NUOVO SUV CITROËN
C3 AIRCROSS**
VIVA LA LIBERTÀ!
ZERO STRESS Da 250€/MESE
TAN 5,49%, TAEG 6,89%
ZERO ANTICIPO
47/Mesi, Rata finale 8.157,5€
Fino al 31 Marzo

[HTTPS://WWW.CITROEN.IT/MODELLI/S...](https://www.citroen.it/modelli/s...)
NUOVO SUV CITROËN C3 AI... 

Viva la libertà!

ESEMPIO BANNER GENERICO

CITROËN

CITROËN

CITROËN

CITROËN

CITROËN

**NUOVO SUV
CITROËN
C3 AIRCROSS**

VIVA
LA LIBERTÀ!

VERSATILITÀ
ECCEZIONALE
& VOLUME
DEL BAGAGLIAIO
FINO A 520 L

SCOPRI
LE OPINIONI
DEI CLIENTI

[CITROËN.ADVISOR.IT](https://www.citroen-advisor.it)
★★★★★ 4.7/5

SENTITI PIÙ LIBERO,
SCEGLI LE PROMO
CON ZERO STRESS

SCOPRI DI PIÙ

ESEMPIO SITO PRIMO CONTATTO

CORSA

DA 241€/35 MESI - TAN 7,49% - TAEG 9,44% - ANTICIPO 0 € - RATA FINALE 8.590,25 €
OFFERTA VALIDA FINO AL 31/03/2022

Manutenzione e Assistenza stradale per 3 anni
Garanzia aggiuntiva di 1 anno

IN PRONTA CONSEGNA

[> SCOPRI DI PIÙ](#)



◀ ▶

● ○ ○ ○

ESEMPIO BANNER CON OFFERTA

A MARZO DA OPEL HAI
TUTTO E SUBITO //

OPEL CORSA

// MANUTENZIONE E ASSISTENZA STRADALE
PER 3 ANNI
// GARANZIA AGGIUNTIVA DI 1 ANNO

**IN PRONTA
CONSEGNA**



SCOPRI DI PIÙ



OPEL

A MARZO DA OPEL HAI
TUTTO E SUBITO //

- 35 rate mensili da 241 €
- TAN 7,49% - TAEG 9,44%
- Anticipo 0 €
- Rata finale 8.590,25 €
- Fino al 31 marzo



SCOPRI DI PIÙ



OPEL

A MARZO DA OPEL HAI
TUTTO E SUBITO //

OPEL CORSA

// MANUTENZIONE E ASSISTENZA STRADALE
PER 3 ANNI
// GARANZIA AGGIUNTIVA DI 1 ANNO

**IN PRONTA
CONSEGNA**



SCOPRI DI PIÙ



OPEL

ESEMPIO SITO PRIMO CONTATTO

MODELLI DS ELETTRICO & IBRIDO DS BUSINESS BRAND DS ▾ SERVIZI DS ▾ ACQUISTA ▾

DS 3 CROSSBACK: OFFERTE PRIVATI



DS 3 CROSSBACK

DS 3 CROSSBACK Puretech 100 Manuale So Chic
 con Finanziamento StyleDrive da **149 €/MESE TAN 3,99% TAEG 5,44%**
Anticipo € 8.370, 35 rate mensili e una Rata Finale € 12.218
 Offerta valida fino al **31/03/2022**

SCOPRI L'OFFERTA



DS 3 CROSSBACK Puretech 100 Manuale So Chic
 con il NOLEGGIO FREE2MOVE LEASE da **295 €/MESE**
Primo canone 8.000 € Iva inclusa e 35 canoni mensili
 Offerta valida fino al **31/03/2022**

SCOPRI L'OFFERTA

CONFIGURA E ORDINA

TEST DRIVE

OFFERTE DS

PUNTO VENDITA

ESEMPIO BANNER CON OFFERTA

The image displays a sequence of six banners for the DS 7 Crossback E-Tense Plug-in hybrid car, arranged in two rows of three. The banners are dark-themed with white text and images.

Top Row:

- Banner 1:** Features the DS Automobiles logo and the text "DS AUTOMOBILES" on a dark background with a lightning bolt and a building silhouette.
- Banner 2:** Shows the DS 7 Crossback E-Tense Plug-in hybrid car in a dark setting. Text includes "DS AUTOMOBILES", "DS 7 CROSSBACK E-TENSE", and "Plug-in hybrid".
- Banner 3:** Focuses on the car's interior, showing leather seats. Text includes "DS AUTOMOBILES" and "Interni in pelle Nappa".

Bottom Row:

- Banner 4:** Lists financing terms: "DS AUTOMOBILES", "- 35 rate mensili da 249 €", "- TAN 3,99% / TAEG 4,81%", "- Anticipo 16.620 €", "- Rata finale 24.666 €", and "- Fino al 31 marzo".
- Banner 5:** Shows the car again with text "DS AUTOMOBILES", "DS 7 CROSSBACK E-TENSE", "Plug-in hybrid", and a button labeled "SCOPRI DI PIÙ".
- Banner 6:** A dark banner with a right-pointing arrow on the right side.

ESEMPIO CAROUSEL FACEBOOK CON OFFERTA

Copypost: DS 4 Crossback 1.2 PureTech 100CV da 249€/mese. TAN 3,99/TAEG 4,81%. Anticipo 16.620€, 35 rate mensili e Rata Finale 24.666€. Fino al 31 marzo.

DS 4 Crossback 1.2 PureTech 100CV Scopri di più

DS 4 Crossback 1.2 PureTech 100CV Scopri di più

DS 4 Crossback 1.2 PureTech 100CV Scopri di più

DS 4 Crossback 1.2 PureTech 100CV Scopri di più

ESEMPIO CARTELLO TV



NUOVA 308 HYBRID

DA 308€ AL MESE*
CON GLI INCENTIVI STATALI

***TAN X,X% - TAEG X,X% | ANTICIPO DI XX.XXX€ | XXX€/35 MESI | RATA FINALE XX,XXX€ | FINO AL GG/MM/AAAA**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat, vel illum dolore eu feugiat nulla facilisis at vero eros et accumsan et iusto odio dignissim qui blandit praesent luptatum zzril delenit augue duiis dolore te feugait nulla facilisi. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis nisl ut aliquip ex ea commodo consequat.

ESEMPIO CARTELLO TV

GAMMA CITROËN

**ZERO STRESS
DA 200€/MESE***

SCOPRILA ANCHE DOMENICA

C3

NUOVO SUV C3 AIRCROSS

***TAN 5,49% TAEG 7,13% - C3 YOU PURETECH - ANTICIPO ZERO - 200€/47 MESI - RATA FINALE 7.057,5€ FINO AL 31 MARZO.**

Es. C3 YOU PureTech 83cv: listino 17.150€; prezzo Promo di 13.600€ valido solo con finanziamento SIMPLYDRIVE anziché 14.600€ (IVA e messa su strada incluse; esclusi IPT, Kit sicurezza + contributo PFU e bollo). Anticipo 0€. Imposta sostitutiva sul contratto 34,88€. Spese pratica pari a 350€. Spese di incasso mensili incluse di 3,5€. Importo totale del credito 13.600€. Importo totale dovuto 16.482,04€ di cui interessi 2.329,16€. 47 rate mensili da 199,78€ e una rata finale da 7.057,5€ (denominata Valore Futuro Garantito, percorrenza massima 40.000km). TAN (fisso) 5,49%, TAEG 7,13%. Offerta riservata a clienti privati per contratti stipulati entro il 31 marzo 2022, non cumulabili con altre iniziative in corso e valide fino ad esaurimento stock. Informazioni europee di base sul credito ai consumatori presso le Concessionarie. Salvo approvazione Banca PSA. Immagini a scopo illustrativo. Info su Citroën.it.
CONSUMO (L/100KM): 4,003-6,233. EMISSIONI DI CO₂ (G/KM): 104,89-141,44. Valori omologati in base al ciclo misto WLTP.

ESEMPIO CARTELLO TV



NUOVO OPEL MOKKA
100% ELETTRICO, DIESEL O BENZINA

ACQUISTA ONLINE

**CON INCENTIVI STATALI
DA 199€ AL MESE //**

TAN 5,95% - TAEG 7,44% - EDITION 100CV - ANTICIPO 1.400€ - 199€/35 MESI - FINO AL 30/09 - RATA FINALE 12.092,75€

Mokka Edition 1.2 T 100cv MT6 al prezzo promozionale di 17.550 €, valido solo con finanziamento SCELTA OPEL anziché 18.550 €; anticipo 1.400 €; importo totale del credito 16.500,00 € (incluso Spese istruttoria 350 €). Interessi 2.557,75 €; imposta di bollo 16 €; spese gestione pagamenti 3,5 €; spese di bollo su invio comunicazione periodica 2 €. **Importo totale dovuto 19.205,75 €.** Durata contratto: 36 mesi/45.000 km totali. Prima rata dopo 1 mese. Offerta promozionale valida in caso di contestuale rottamazione di un veicolo immatricolato prima del 01/01/2011, ai fini dell'agevolazione del contributo statale di 1.500,00 €, concesso nei limiti del Fondo finanziario stanziato e fino ad esaurimento dello stesso (termini, condizioni e limitazioni: contributo statale c. 657 Legge del 30 Dicembre 2020, n. 178 e successive modifiche e integrazioni). Offerta valida sino al 30/09/2021 solo in caso applicazione "Speciale Voucher" online con rottamazione auto presso i Concessionari aderenti, salvo approvazione Opel Financial Services nome commerciale di Opel Bank SA. Immagini a scopo illustrativo. Informazioni Europee di base sul credito ai consumatori e set informativi presso le concessionarie e nella sezione Trasparenza del sito www.opelfinancialservices.it. Messaggio pubblicitario con finalità promozionale.

ESEMPIO CARTELLO TV



GAMMA DS 3 CROSSBACK
TUA DA 149€ AL MESE*

***TAN 2,99% TAEG 4,36% - DS 3 CROSSBACK PURETECH 100 MANUALE SO CHIC**
- ANTICIPO 5.860€ - 149€/35 RATE - RATA FINALE 12.232€. FINO AL 30 GIUGNO

Messaggio pubblicitario con finalità promozionali. Promo non cumulabile con altre in corso. Esempio di finanziamento per clientela privata con durata 36 mesi e 45.000 km su DS 3 CROSSBACK PureTech 100 Manuale So Chic a € 26.000. Prezzo promo € 21.250, IVA e messa su strada inclusa. Anticipo € 5.860. Imposta sostitutiva sul contratto € 39,35, spese pratiche € 350, spese di incasso mensili € 3,50. Importo totale del credito € 35.980,00. Importo totale dovuto € 17.160,10. Interessi € 1.254,00. 35 rate mensili da € 149,99 e una rata finale denominata Valore Futuro Concedito da € 12.231,53, comprensive del servizio facoltativo estensione di garanzia DS Extended Care (2 anni di garanzia contrattuale più 7 anni di estensione con limite a 45.000 km, importo mensile del servizio € 9,033). Offerta promozionale riservata a Clienti privati per i contratti stipulati fino al 30/06/2021 presso le Concessionarie DS che aderiscono all'iniziativa, non cumulabile con altre iniziative in corso. Informazioni europee di base sul credito ai consumatori presso le Concessionarie. Salvo approvazione Banca PSA Italia. Le immagini sono inserite a titolo informativo. Valido in caso di permuta di vettura intestata da almeno 6 mesi, con immatricolazione entro il 30/06/2021, esclusi IPT, Kit sicurezza + contributo PFU e bollo su dichiarazione di conformità, al netto dell'Incentivo Concessionarie DS* e solo su vetture selezionate.

ESEMPIO STAMPA



208 LIKE

35 RATE DA
129 €/MESE
 TAN 5,49% TAEG 7,8%
 ANTICIPO 4.107€
 RATA FINALE 7.771€
 FINO AL 31/03



208

The future I like

PEUGEOT i-Cockpit - Active Safety Brake con distance alert

PEUGEOT RACCOMANDA TOTAL. 208: Consumi ciclo combinato: da 3,8 a 6,1 l/100 km - Emissioni CO₂: da 101 a 139 g/km. Valori determinati utilizzando la nuova procedura di prova WLTP. I dati possono variare in funzione delle condizioni effettive di utilizzo e in base a diversi fattori.

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Da di finanziamento per clientela privata con durata 30 mesi e 30.000 km su Peugeot 208 PureTech 75 S&S - L&S. Prezzo di listino €19.900. Prezzo gamma €19.700. Istanti in mano, IVA e PDS (prezzo IPT) per chi acquista a rate su condizioni standard. Valore di listino di riferimento: Nuova Peugeot. Anticipo €4.107. Importo contributivo al contratto €19.800. Spese di pratica pari a €350. Importazione del credito €1.000. Interesse €1.000. Impianto totale dovuto €11.550. 35 rate mensili da €129 a una rata finale denominata Valore Futuro Stimato da €7.771. TAN 5,49%, TAEG 7,8%. La rata mensile comprende il servizio postaccolto Offshore 02 anni di garanzia contro ruggine per 140.000 km e estensione di garanzia per 30 mesi/50.000 km. Prezzo mensile del leasing €73. Valore residuo di base su condizioni di consumo pari al Concessionario. Servizi espressamente Banca PSA Rate S.p.A. Offerta valida per vetture in stock con immatricolazione entro il 31 marzo 2022, presso le concessionarie Peugeot aderenti all'iniziativa.

ESEMPIO STAMPA


DS AUTOMOBILES
 Spirit of Avant-Garde

DS 3 CROSSBACK E-TENSE
 HAUTE COUTURE. ELECTRIC

TUO DA 149 € AL MESE*



***TAN 3,99% - TAEG 5,10% - DS 3 CROSSBACK E-TENSE**
ANTICIPO 17.600 € - 149 €/35 RATE - RATA FINALE 17.317 € - FINO AL 30 MARZO

DS - Gruppo TOTAL - Ditta con responsabilità limitata - GAMMA DS 3 CROSSBACK E-TENSE: Valori ciclo completati. Consumi DS 3 in percorso misto: 0 g/km. Consumo in percorso misto 18,9-19,3 (NVE/100km). I dati relativi all'efficienza, al consumo di energia e alle emissioni di CO₂ sono stati calcolati secondo la procedura di test WLTP (R (DS) e 779/2013) e (UE) n. 2017/1031). Messaggio pubblicitario con finalità promozionali. TAN 3,99%, TAEG 5,10%. Prezzo non cumulabile con altre in corso. Esempio di finanziamento per il cliente privato con durata di mesi e 40.000 lire su DS 3 CROSSBACK E-TENSE 50 CV (41) a 60.790 €. Prezzo pieno 27.100 €. IVA inclusa su credito inferiore. Anticipo 17.600 €. Importo restituito al consumatore 23.000 €. Spese gestione pratica 250 €. Spese di gestione pratica 250 €. Importo da versare del credito 23.000 €. Importo totale dovuto 23.250 €. Importo 2.000 €. 35 mesi mensili da 149,00 € e una rata finale denominata Valore Futuro Garantito da 17.317,00 €, comprensive del servizio finanziario: assicurazione di garanzia DS Extended Care (2 anni di garanzia motoristica più 1 anno di assistenza con limite di 40.000 €, importo mensile del servizio 0,00 €). TAN (Finanziaria) 3,99%, TAEG (Finanziaria) 5,10%. Offerta promozionale riservata ai clienti privati per i consumi superiori fino al 31/03/2022 presso le Concessionarie DS che aderiscono all'iniziativa, non cumulabile con altre iniziative in corso. Informazioni europee di base sul credito al consumatore presso le Concessionarie. Salvo approvazione Banca PSA Italia. Le immagini sono inventate o state informatiche. Malato in caso di garanzia di veicolo in quanto da almeno 6 mesi, con l'entrata in vigore della direttiva 2015/2302, nel sito PVI, alla voce "Garanzia" - "Garanzia PVI" e l'indirizzo dell'indirizzo di vendita, al momento dell'acquisto. Concessionarie DS.

PS12249 - RENAULT-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO

Allegato al provvedimento n. 30262

Spettabile
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione Generale della Tutela del Consumatore
Piazza Giuseppe Verdi, 6A
00198, Roma

Alla c.a. della
Dott.ssa Antonella Pancaldi

**CMS Adonnino Ascoli &
Cavasola Scamoni**
Via A. Depretis, 86
00184 Roma
Italia
T +39 06 47815 1
F +39 06 48375 5

Galleria Passarella, 1
20122 Milano
Italia
T +39 02 8928 380 0
F +39 02 4801 291 4

cms.law

19 aprile 2022

Presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, dell'art. 8 comma 7 del D. lgs 14572007 dell'art. 9 del Regolamento AGCM 1° aprile 2015, n. 25411

Fermo tutto quanto già comunicato con la memoria inviata in data 16 febbraio 2022, si presentano i seguenti impegni redatti secondo il formulario allegato n. 1 alla delibera AGCM 1° aprile 2015, n. 25411.

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

Procedimento PS/12249, avviato con comunicazione ricevuta il 28 dicembre 2022.

2) Professionista che presenta gli impegni

Renault Italia spa, con sede legale in Roma, Via Tiburtina n.1159, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*, dott. Raffaele Fusilli, rappresentata e difesa dall'Avv. Emilio Battaglia, con studio in Roma, Via Agostino Depretis n. 86, giusta procura generale alle liti, allegata alla presente.

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

Questa lettera contiene informazioni confidenziali per uso esclusivo del destinatario. Qualsiasi uso o rivelazione del contenuto non autorizzato è proibito. Se avete ricevuto questa lettera per errore vi preghiamo di comunicarcelo e di distruggere l'originale.

CMS Adonnino Ascoli & Cavasola Scamoni è membro di CMS, organizzazione internazionale di studi legali e tributari. In alcune circostanze, CMS è utilizzato come marchio o denominazione di uno o di tutti gli studi aderenti. Per ulteriori informazioni consultare il sito cms.law.

Uffici CMS: Aberdeen, Algeri, Amburgo, Amsterdam, Anversa, Barcellona, Belgrado, Berlino, Bogotá, Bratislava, Bristol, Bruxelles, Bucarest, Budapest, Casablanca, Città del Messico, Colonia, Dubai, Düsseldorf, Edimburgo, Francoforte, Ginevra, Glasgow, Hong Kong, Istanbul, Kiev, Lima, Lione, Lipsia, Lisbona, Londra, Lubiana, Lussemburgo, Madrid, Medellín, Milano, Monaco, Mosca, Muscat, Parigi, Pechino, Podgorica, Praga, Rio de Janeiro, Roma, Santiago del Cile, Sarajevo, Shanghai, Siviglia, Sofia, Stoccarda, Strasburgo, Teheran, Tirana, Utrecht, Varsavia, Vienna, Zagabria e Zurigo.

Nella comunicazione del 28 dicembre 2021 l'Autorità Garante assume che la Renault Italia spa: *“sui siti Internet dedicati ai marchi Renault e Dacia, promuove la vendita dei propri veicoli attraverso offerte che presenterebbero in modo ingannevole ed omissivo elementi essenziali del costo del veicolo (l'importo dell'anticipo, il numero di rate e la maxirata finale), che non sono forniti al consumatore contestualmente e con la massima enfasi fin dal primo contatto”*.

In particolare:

(i) con riferimento al sito internet del marchio Renault (www.renault.it),

sulla *home page* del sito sarebbero presenti, alla sezione *“Offerte”*, *“almeno 3 promozioni su altrettanti modelli”* dove accanto al *claim* sarebbe indicato l'importo in euro della sola *“Rata/mese”*.

(ii) con riferimento al sito internet del marchio Dacia (www.dacia.it),

sulla *home page* del sito sarebbe presente la *“promozione della gamma Dacia”*, unitamente alla sola indicazione dell'importo in euro del *“costo giornaliero”* o della *“rata mensile”* relativamente al modello denominato *“Duster”*.

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

La Renault Italia:

(i) con riferimento al sito www.renault.it la Renault Italia ha già proceduto alla sua modifica, eliminando l'indicazione dell'importo della rata o ogni altro riferimento al prezzo dei veicoli sulle pagine oggetto di contestazione. Pertanto, tutti gli elementi e le altre informazioni necessarie per determinare il costo complessivo del veicolo da parte del consumatore sono presenti nell'offerta promo pubblicitaria sin dal primo aggancio.

Tali modifiche valgono come impegni che avranno durata a tempo indeterminato e saranno applicati nell'attività promo pubblicitaria svolta attraverso tutti i mezzi di comunicazione.

(ii) con riferimento al sito www.dacia.it la Renault Italia ha già proceduto alla sua modifica, eliminando l'indicazione dell'importo della rata o ogni altro riferimento al prezzo dei veicoli sulle pagine oggetto di contestazione. Pertanto, tutti gli elementi e le altre informazioni necessarie per determinare il costo complessivo del veicolo da parte del consumatore sono presenti nell'offerta promo pubblicitaria sin dal primo aggancio.

Tali modifiche valgono come impegni che avranno durata a tempo indeterminato e saranno applicati nell'attività promo pubblicitaria svolta attraverso tutti i mezzi di comunicazione.

*** **

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

Si ritiene che gli impegni sopra esposti siano idonei a rimuovere i presunti profili di illegittimità ravvisati dall'AGCM sui siti internet dei marchi Renault e Dacia, poiché in questo modo il Consumatore riceverebbe, in modo contestuale e con la stessa evidenza grafica, tutti gli elementi necessari per conoscere l'esatto costo della vettura e le tempistiche del pagamento (ovvero l'ammontare dell'anticipo e della maxirata finale, nonché il numero delle rate).

* * * * *

Con Osservanza

Roma, 19 aprile 2022

Avv. Emilio Battaglia



Firmato digitalmente da: BATTAGLIA EMILIO
Ruolo: 4.6 Avvocato
Organizzazione: ORDINE AVVOCATI ROMA
Data: 19/04/2022 12:04:44

Emilio Battaglia

PS12250 - TOYOTA-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO

Allegato al provvedimento n. 30263

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI
DELL'ART. 27, C. 7 DEL CODICE DEL CONSUMO E DELL'ART. 9 DELLA
DELIBERA AGCM N. 25411 DEL 1° APRILE 2015**

Ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 della delibera AGCM n. 25411 del 1° aprile 2015, Toyota Motor Italia S.p.A. ("TMI") offre i seguenti impegni ("Impegni"), al fine di eliminare le preoccupazioni espresse dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM" o "Autorità") nel provvedimento di avvio di istruttoria notificato a TMI il 28 dicembre 2021 ("Provvedimento").

Gli Impegni sono offerti senza alcun pregiudizio rispetto alla posizione di TMI e non comportano, in particolare, alcuna ammissione di responsabilità rispetto alle condotte contestate nel Provvedimento. Ciò vale sia nel caso in cui l'Autorità dovesse decidere di non accettare gli Impegni, sia in relazione a qualsiasi altro procedimento, anche se promosso da una diversa autorità e anche a titolo di recidiva, nonché ad ogni azione eventualmente promossa da qualsivoglia terzo nei confronti di TMI.

**I. NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA
COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL
PROFESSIONISTA**

Il procedimento è il numero PS/12250. L'avvio del procedimento è stato comunicato a TMI il 28 dicembre 2021.

II. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Gli Impegni sono proposti da Toyota Motor Italia S.p.A. con sede legale in Via Kiiciro Toyoda, 2 - 00148 Roma (RM).

**III. PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO
DEL PROCEDIMENTO**

Secondo il Provvedimento alcuni messaggi presenti sui siti www.toyota.it e www.lexus.it "presenterebbero in modo ingannevole ed omissivo elementi essenziali del costo del veicolo (l'importo dell'anticipo, il numero di rate, e la maxirata finale)" (Provvedimento, §2).

In particolare, con riferimento al sito www.toyota.it si contestano i seguenti messaggi pubblicitari:

- "WeHybrid Bonus fino a € 5.900, qualunque sia il tuo usato. Da €33.700. Con finanziamento TOYOTA EASY da € 299 al mese, TAN 4,99% TAEG 5,82%." (Provvedimento, §3);



CHIOMENTI

- *“da € 149 al mese, TAN 5,99% TAEG 7,43%. E con Valore Futuro Garantito restituisci l'auto quando vuoi” (Provvedimento, §4).*

Più specificatamente, si ritiene che solo cliccando su ‘Nota legale’ *“si accede ai dettagli informativi attraverso un esempio di finanziamento che indica il prezzo di vendita, l'importo dell'anticipo, il numero di rate e il valore di ognuna, il Valore Futuro Garantito dai concessionari aderenti all'iniziativa pari alla rata finale, la durata del finanziamento, le varie spese collegate al finanziamento oltre al TAN e al TAEG”* (v. Provvedimento § 5).

Con riferimento al sito www.lexus.it, si contesta che:

- nella homepage sia indicato solo l'importo della rata mensile attraverso il messaggio: *“Gamma UX Hybrid da €199 al mese”*;
- Cliccando su detto messaggio si accede alla pagina dedicata al modello che riporta il claim *“da €199 al mese iva inclusa TAEG 6,03%”*;
- Scorrendo, poi, la pagina sono indicati il prezzo di listino e in promozione, il numero e l'importo delle rate, l'anticipo, il valore futuro garantito, il TAN e TAEG. Tali informazioni sono accompagnate, inoltre, da un dettagliato esempio di finanziamento.

A parere dell'AGCM tutti i messaggi sopra indicati potrebbero integrare una violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto *“enfaticizzano al primo contatto soltanto l'importo della rata al fine di agganciare l'attenzione del consumatore, senza comunicare contestualmente, con analoghe enfasi, l'entità dell'anticipo e della maxirata finale (c.d. Valore Futuro Garantito) nonché il numero di rate, e le sue modalità di pagamento nel tempo. Tali informazioni sono relegate in Note Legali di non agevole lettura, il cui contenuto può essere visionato solo a seguito di una o più azioni da parte del consumatore (il click su uno o più link, lo scorrimento di una pagina fino in fondo, l'ingrandimento dei caratteri) oppure sono visionabili solo raggiungendo la pagina della promozione dedicata al modello di interesse e scorrendola”* (Provvedimento Avvio § 10).

IV. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Gli Impegni proposti opereranno su due diversi fronti. Da un lato, sono state predisposte delle modifiche ai messaggi pubblicitari contestati (integrandoli con le informazioni relative a numero di rate e importi dell'anticipo e della rata finale) e diffusi anche su canali diversi dai siti web di TMI. Dall'altro lato, sarà predisposto un corso di formazione in materia di pratiche commerciali scorrette cui dovrà partecipare obbligatoriamente il personale di TMI appartenente ai dipartimenti di Marketing e Vendite.

Di seguito sono descritte dettagliatamente le singole misure e i relativi tempi di implementazione. Gli Impegni diventeranno definitivi a partire dalla data di approvazione dell'Autorità.

CHIOMENTI

1. IMPEGNO 1 - MODIFICA DEI MESSAGGI PUBBLICITARI PRESENTI SUI SITI WEB DI TMI

1.1 Pagine del sito www.toyota.it

Tutte le pagine del sito www.toyota.it contenenti informazioni sui finanziamenti sono modificate aggiungendo, dopo il TAN e il TAEG, anche l'indicazione del numero di rate e gli importi dell'anticipo e della rata finale¹. Più nel dettaglio:

L'homepage del sito contiene esclusivamente messaggi pubblicitari privi di riferimenti alle condizioni economiche del possibile finanziamento.



Da homepage, cliccando, ad esempio, su 'Nuova Yaris Cross Hybrid' si accede alla pagina (<https://www.toyota.it/promozioni/privati/yaris-cross>) dedicata al modello selezionato.

In questa pagina (v. screenshot seguente), sotto all'immagine dell'auto, sono indicati: (i) il prezzo di listino di partenza scontato e (ii) le principali voci di costo del finanziamento (incluso il numero di rate e gli importi di anticipo e rata finale): "Da €23.150. Nuova YARIS CROSS HYBRID. Con finanziamento TOYOTA EASY da € 189 al mese, qualunque sia il tuo usato. TAN 5,99% TAEG 7,27%. 47 rate con anticipo € 5.170 rata finale € 13.312."

¹ Sono modificati anche i siti web dei concessionari gestiti direttamente da TMI e le creatività che compaiono in overlay su www.toyota.it



Auto nuove e usate

Acquista la tua Toyota

Elettrificati

Business e Veicoli Commerciali

Clienti

Mondo Toyota

Start Your Impossible



9 Strade



Da € 23.150

Condizioni generali dell'offerta

Richiedi Previsione

Configura modello pro...

NUOVA YARIS CROSS HYBRID

CON FINANZIAMENTO TOYOTA EASY DA € 189 AL MESE, QUALUNQUE SIA IL TUO USATO.

TAN 5,99% TAEG 7,27%
47 rate con anticipo € 5.170
rata finale € 13.312.

Ora con tutti i vantaggi del mondo WeHybrid.

Da homepage, cliccando su 'Auto Nuove e Usate' compare una pagina (v. screenshot seguente) contenente le immagini di tutti i modelli di auto venduti, con i relativi prezzi di listino e l'indicazione delle principali voci di costo del finanziamento Toyota Easy (se disponibile per il relativo modello). Ad esempio: "Toyota C-HR HYBRID A partire da 26.000. Con Toyota Easy da €209 al mese TAN 5,99% TAEG 7,27% 47 rate con anticipo €7.450 rata finale €13.000".

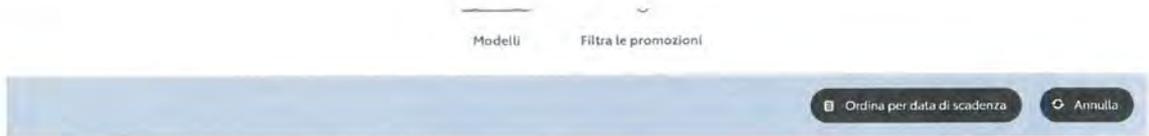
Auto nuove Auto usate Gamma Hybrid Gamma GR SPORT Gamma GR Veicoli commerciali e autocarri **Promozioni**

Ordina per Default Prezzo Servizi di Link utili Brochure Categorie FAQ Shopping to Con Rich Rich

Toyota C-HR HYBRID
A partire da € 26.000
Con TOYOTA EASY da € 209 al mese TAN 5,99% TAEG 7,27% 47 rate con anticipo € 7.450 rata finale € 13.000

CHIOMENTI

Da 'Auto Nuove e Usate', cliccando su 'Promozioni', si accede alla pagina contenente tutte le promozioni disponibili e, per ognuna, oltre al TAN e TAEG sono aggiunte le indicazioni sul numero di rate e gli importi di anticipo e rata finale. Ad esempio: "Yaris Hybrid. Con finanziamento TOYOTA EASY da € 149 al mese, qualunque sia il tuo usato. TAN 5,99% TAEG 7,57%. 47 rate con anticipo € 5.050 rata finale €10.560"



CI SONO 54 PROMOZIONI ATTIVE



Nuova Aygo X

A partire da € 13.000 anziché da € 13.500, solo in caso di finanziamento TOYOTA EASY, oltre oneri finanziari.

Da € 119 al mese
TAN 4,99% TAEG 7,06%
oltre oneri finanziari
47 rate con anticipo € 2.500
rata finale € 7.150

Modelli >

104 € 13.500
Da
€ 13.500



Yaris Hybrid

Con finanziamento TOYOTA EASY da € 149 al mese, qualunque sia il tuo usato.

TAN 5,99% TAEG 7,57%
47 rate con anticipo € 5.050
rata finale € 10.560.

Ora con tutti i vantaggi del mondo WeHybrid.

Modelli >

104 € 19.200
Da
€ 19.200

Cliccando, poi, sull'immagine del modello interessato, si accede alla pagina dedicata (v. screenshot seguente) nella quale è presente il medesimo messaggio della schermata precedente (ad esempio, "Yaris Hybrid. Con finanziamento TOYOTA EASY da € 149 al mese, qualunque sia il tuo usato. TAN 5,99% TAEG 7,57%. 47 rate con anticipo € 5.050 rata finale €10.560").

CHIOMENTI



Da
€ 19.200

Condizioni generali dell'offerta

Richiedi preventivo

Configura modello pro..

YARIS HYBRID

CON FINANZIAMENTO TOYOTA EASY DA € 149 AL MESE, QUALUNQUE SIA IL TUO USATO.

TAN 5,99% TAEG 7,57%
47 rate con anticipo € 5.050
rata finale € 10.560.

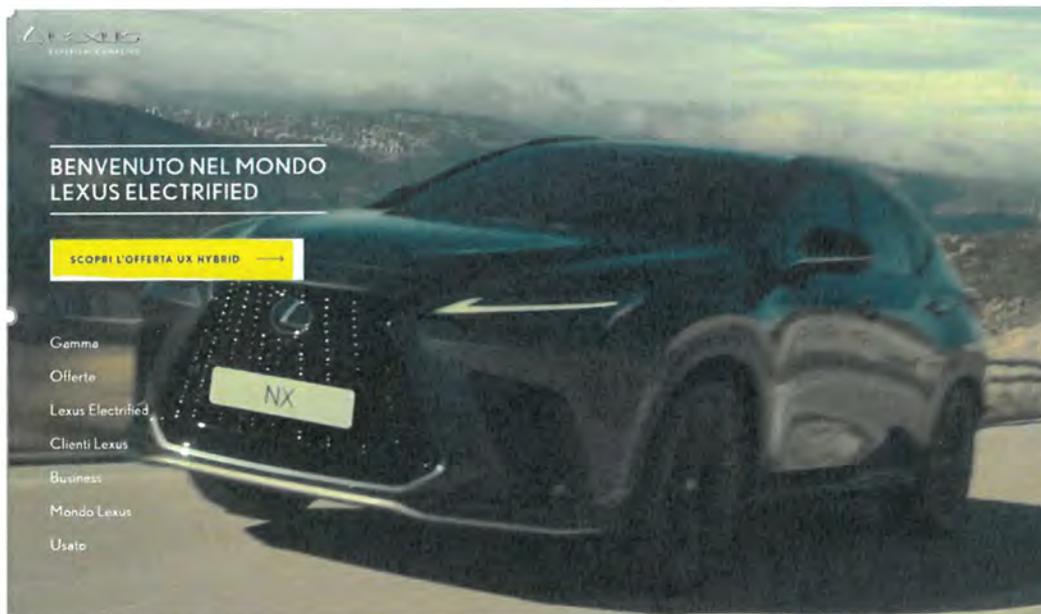
1.2 Pagine del sito www.lexus.it

Tutte le pagine del sito www.lexus.it contenenti informazioni sui finanziamenti sono modificate aggiungendo, dopo il TAN e il TAEG, anche l'indicazione del numero di rate e gli importi dell'anticipo e della rata finale². Più nel dettaglio:

L'homepage del sito contiene solamente il messaggio "SCOPRI L'OFFERTA UX HYBRID →" (v. screenshot seguente):

² Sono modificati anche i messaggi presenti sui siti dei concessionari gestiti direttamente da TMI.

CHIOMENTI

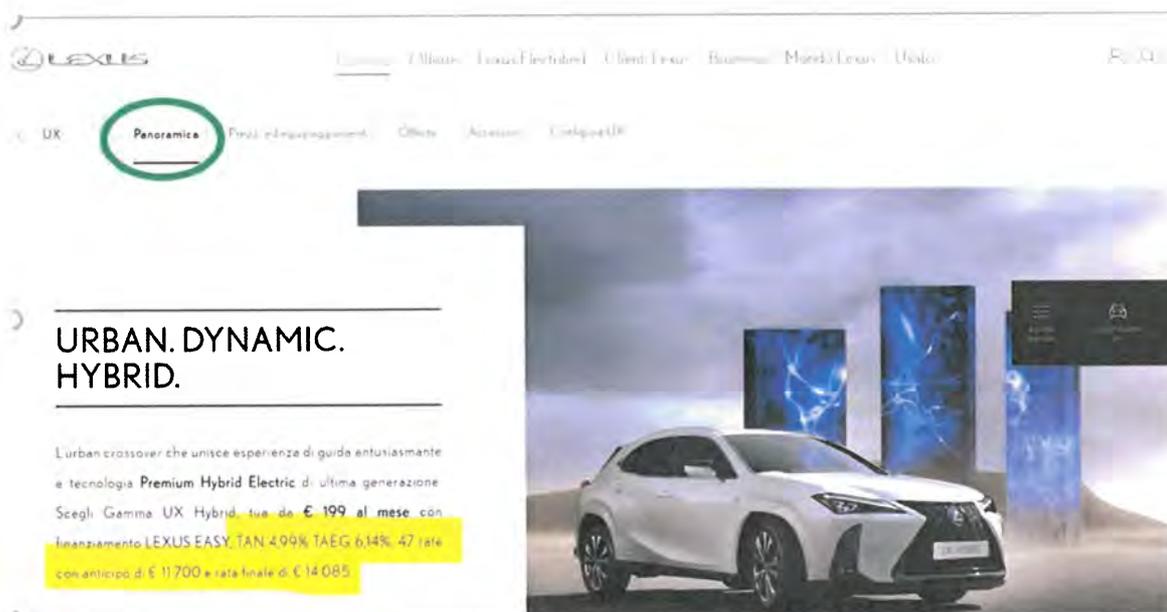


Cliccando su “*SCOPRI L'OFFERTA UX HYBRID →*” si accede alla pagina dedicata al modello selezionato nella quale, sulla sinistra, sono indicati: l'importo della rata, il TAN, il TAEG, il numero di rate e gli importi di anticipo e rata finale: Tali informazioni sono poi riportate nella tabella che segue alla descrizione delle caratteristiche tecniche dell'auto.

Prezzo di listino	€ 39.800,00	TAN	4,99%
Prezzo promozionale con Bonus Lexus	€ 31.300,00	TAEG	6,14%
Anticipo	€ 11.700,00	Rata Finale / Valore Futuro Garantito**	€ 14.085,00
47 rate mensili da	€ 199		

Dalla pagina dedicata al modello, cliccando su ‘*Panoramica*’ si accede ad un’ulteriore pagina di approfondimento sul modello selezionato. Il messaggio di apertura (v. immagine seguente) è stato modificato aggiungendo la frase “*TAN 4,99% TAEG 6,14%, 47 rate con anticipo di € 11.700 e rata finale di € 14.085*”.

CHIOMENTI



La pagina del sito dedicata alle soluzioni finanziarie (<https://www.lexus.it/soluzioni-finanziarie/lexus-drive/lexus-easy#introduction>) è stata modificata inserendo i riferimenti al numero di rate e agli importi di anticipo e rata finale (v. screenshot seguente):

UX HYBRID	ES HYBRID	RX HYBRID
LEXUS EASY	LEXUS EASY	LEXUS EASY
		
Da € 199 al mese con finanziamento LEXUS EASY TAN 4,99% TAEG 6,14% 47 rate con anticipo € 11.700,00 Rata finale € 14.085,00	Da € 349 al mese con finanziamento LEXUS EASY TAN 4,99% TAEG 5,75% 47 rate con anticipo € 19.400,00 Rata finale € 21.672,00	Da € 650 al mese con finanziamento LEXUS EASY TAN 4,99% TAEG 5,58% 47 rate con anticipo € 15.400,00 Rata finale € 25.400,00
SCOPRI I DETTAGLI DELL'OFFERTA	SCOPRI I DETTAGLI DELL'OFFERTA	SCOPRI I DETTAGLI DELL'OFFERTA

2. IMPEGNO 2 – SPOT TELEVISIVI

2.1 Modifica degli spot televisivi Toyota già programmati

Per il mese di febbraio 2022 era stato già da tempo programmato e predisposto uno spot televisivo per la promozione della nuova auto Yaris Cross Hybrid.

A seguito dell'avvio del procedimento, tale spot è stato modificato aggiungendo nel cartello finale il numero delle rate e gli importi di anticipo e rata finale:

NUOVA TOYOTA YARIS CROSS HYBRID

CON FINANZIAMENTO TOYOTA EASY

DA € 189 AL MESE TAN 5,99% TAEG 7,27%

47 RATE. ANTICIPO € 5.170. RATA FINALE € 13.312.

QUALUNQUE SIA IL TUO USATO

ORA CON TUTTI I VANTAGGI DEL MONDO WEHYBRID

Toyota Yaris Cross 1.5 Hybrid Active ZWD. Prezzo di listino € 25.900. Prezzo promozionale chiavi in mano, valido con WeHybrid Bonus, € 23.150 (esclusa I.P.T. e Contributo Pneumatici Fuori Uso, P.F.U. ex DM n. 82/2011 di € 7,01 + IVA), con il contributo della Casa e del Concessionario. Promozioni valide solo in caso di contratto sottoscritto entro il 28/02/2022, per vetture immatricolate entro il 31/08/2022, in caso di permuta o rottamazione di un autoveicolo posseduto da almeno 5 mesi, presso i Concessionari che aderiscono all'iniziativa. Esempio di finanziamento su Toyota Yaris Cross 1.5 Hybrid Active ZWD. Prezzo di vendita € 23.150,00. Anticipo € 5.170. 47 rate da € 189,72. Valore Futuro Garantito dai Concessionari aderenti all'iniziativa pari alla rata finale di € 13.312,25 (da pagare solo se si intende tenere la vettura alla scadenza del contratto). Durata del finanziamento 48 mesi. Assicurazione furto e incendio, Estensione di garanzia, Pacchetto di manutenzione, RESTART e Kasko disponibili su richiesta. Spese istruttoria € 390. Spese di incasso e gestione pratica € 3,90 per ogni rata. Imposta di bollo € 16. Importo totale finanziato € 18.370,00. Totale da rimborsare € 22.383,82. TAN (fisso) 5,99%. TAEG 7,27%. Tutti gli importi riportati sono IVA inclusa. Salvo approvazione Toyota Financial Services. Fogli informativi, SECCI e documentazione del finanziamento "TOYOTA EASY" disponibili in Concessionaria e sul sito www.toyota-fs.it sezione Trasparenza. Offerta valida fino al 28/02/2022 presso i Concessionari che aderiscono all'iniziativa. Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Maggiori informazioni su Toyota.it. Immagine vettura indicativa. Valori massimi WLTP riferiti alla gamma Toyota Yaris Cross Hybrid: consumo combinato 5,1 l/100 km, emissioni CO₂ 115 g/km, emissioni NOx 0,007 g/km. (WLTP - Worldwide harmonized Light vehicles Test Procedure ai sensi del Regolamento UE 2017/1151).

Ai seguenti link è possibile visionare la versione da 30 secondi e da 15 secondi del suddetto spot che andrà in onda dal 6 febbraio al 26 febbraio:

- spot 30 secondi: <https://tandp.egnyte.com/dl/mvTIYWJR9f>
- spot 15 secondi: 15" <https://tandp.egnyte.com/dl/sKmJRByT2g>

TMI si impegna ad utilizzare la medesima impostazione anche per altri eventuali spot televisivi che dovessero essere realizzati in futuro.

2.2 Modifica degli spot televisivi Lexus già programmati

È modificato anche lo spot televisivo sulla gamma UX Lexus che era stato già da tempo programmato, aggiungendo il numero delle rate e gli importi di anticipo e rata finale:

NUOVA TOYOTA YARIS CROSS HYBRID

ENERGIA IRRESISTIBILE



CON FINANZIAMENTO TOYOTA EASY

DA € 189 AL MESE TAN 5,99% TAEG 7,27%

47 RATE. ANTICIPO € 5.170. RATA FINALE € 13.312.

QUALUNQUE SIA IL TUO USATO

ORA CON TUTTI I VANTAGGI
DEL MONDO WEHYBRID

SCOPRI DI PIÙ >



NUOVO LEXUS UX HYBRID

ORA PRONTO PER TE IN SHOWROOM

CON FINANZIAMENTO LEXUSEASY

TUO DA € 199 AL MESE TAN 4,99% TAEG 6,14%
IN CASO DI ROTTAMAZIONE

47 RATE ANTICIPO € 11.700 RATA FINALE € 14.085

SCOPRI DI PIÙ >



4. IMPEGNO 4 – MODIFICA DEGLI ANNUNCI SEM

Sono modificati anche i testi degli annunci c.d. SEM (Search Engine Marketing), cioè quegli annunci sponsorizzati che compaiono in cima alla lista dei risultati quando è immessa la ricerca su un motore di ricerca online.

Si forniscono di seguiti due esempi di messaggi SEM modificati.

- Ricerca 'Lexus UX' sul motore di ricerca Google:

CHIOMENTI

The screenshot shows a Google search for "lexus ux". The search bar contains "lexus ux" and the Google logo is on the left. Below the search bar, there are navigation tabs for "All", "Images", "Videos", "News", "Shopping", and "More". The search results show "About 25,800,000 results (0.76 seconds)". A tip suggests searching for English results. An advertisement for "Lexus UX Hybrid - Lexus.it" is displayed, with details: "Da €199 al mese. TAN 4.99% TAEG 5.14%. 47 rate. Anticipo € 11.700. Rata finale € 14.085. Nuovo Lexus UX Motorizzazione 2.0 da 184 CV per emissione e consumi più bassi. Scopri! Da 184 KW SUV Hybrid. Modelli Executive, Deep Sky, Business, Premium."

- Ricerca Toyota Yaris sul motore di Ricerca Google

The screenshot shows a Google search for "Toyota Yaris". The search bar contains "Toyota Yaris" and the Google logo is on the left. Below the search bar, there are navigation tabs for "All", "Images", "Videos", "News", "Shopping", and "More". The search results show "Toyota Yaris" with a small image of a red car. An advertisement for "Toyota Yaris Hybrid - Con Toyota Easy da €149 / mese - Toyota.it" is displayed, with details: "Da € 149 al mese. TAN 5.99% TAEG 7.57% 47 rate. Anticipo € 5.050. Rata finale € 10.560. E con Valore Futuro Garantito restituisci l'auto quando vuoi. Richiedi un preventivo! Smartphone integration. Fari a LED. Cerchi in lega da 16". Fari fendinebbia a LED. Roma 8 locations nearby."

5. IMPEGNO 5 – MESSAGGI PUBBLICITARI TRASMESSI IN RADIO

Al momento, non è in programmazione la diffusione di spot radiofonici. In ogni caso, TMI si impegna ad indicare il numero di rate e gli importi di anticipo e rata finale negli spot eventualmente sviluppati in futuro.

6. IMPEGNO 6 – MATERIALI PUBBLICITARI A DISPOSIZIONE DEI CONCESSIONARI E MESSAGGI DIFFUSI SUI CANALI SOCIAL DEI CONCESSIONARI

Il materiale pubblicitario che TMI mette a disposizione dei concessionari per eventuali campagne pubblicitarie (no digital), che questi possono decidere di effettuare a livello locale è

CHIOMENTI

modificato inserendo nei messaggi il numero di rate e gli importi di anticipo e rata finale (**Allegato A.5**).

TMI, inoltre, oltre alle modifiche ai siti dei concessionari gestiti direttamente (si veda Impegno I), si impegna a dare indicazioni – mediante apposita circolare - ai concessionari affinché utilizzino anche sui loro canali social, gestiti in autonomia, creatività in linea con quanto richiesto dall’Autorità.

Copia della suddetta circolare sarà inviata all’Autorità non appena disponibile.

7. IMPEGNO 7 – CORSO DI FORMAZIONE OBBLIGATORIO IN MATERIA DI PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

Entro giugno 2022, il personale dei dipartimenti di marketing e vendite di TMI dovrà frequentare un corso di formazione obbligatoria in materia di pratiche commerciali scorrette.

Il corso, predisposto e impartito da esperti del settore, avrà l’obiettivo di fornire al personale interessato le conoscenze circa il quadro giuridico rilevante e i principali rischi. Esso avrà anche una parte pratica che avrà ad oggetto i comportamenti da tenere nell’attività lavorativa quotidiana e fornirà delle linee guida da seguire nella predisposizione dei messaggi pubblicitari.

Al termine della sessione di formazione, il personale partecipante sarà sottoposto ad un test di verifica a risposta multipla che dovrà essere superato con l’80% delle risposte corrette. Se il test non è superato, dovrà essere ripetuto.

A seguito della prima somministrazione del corso, esso sarà ripetuto con cadenza annuale, anche con modalità di e-learning, e aggiornato sulla base dei precedenti e delle eventuali modifiche normative.

V. CONSIDERAZIONI CIRCA L’AMMISSIBILITÀ E L’IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL’AVVIO DELL’ISTRUTTORIA

Come illustrato nella Sezione III, i messaggi pubblicitari presenti sui siti www.toyota.it e www.lexus.it configurerebbero, secondo il Provvedimento, una violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto idonei a indurre il consumatore medio ad assumere decisioni commerciali che non avrebbe altrimenti preso. In particolare, secondo il Provvedimento, i messaggi contestati *“presenterebbero in modo ingannevole ed omissivo elementi essenziali del costo del veicolo (l’importo dell’anticipo, il numero di rate e la maxirata finale), che risultano relegati in riquadri di non immediata consultazione o sono forniti in pagine successive a quella di primo contatto”*.

Gli Impegni proposti sono certamente ammissibili in quanto contribuiscono a rendere più agevole per il consumatore la comprensione degli effettivi costi del finanziamento e favoriscono una scelta consapevole dell’offerta commerciale. Essi rispondono inoltre in maniera piena ed efficace alle preoccupazioni espresse nel Provvedimento, riducendo in larga parte (Impegni I,

CHIOMENTI

2 e 3) l'asimmetria informativa e assicurando condizioni di offerta chiare e pienamente comprensibili da parte dei clienti con un indubbio avanzamento della loro tutela e dei loro benefici.

Gli Impegni sono inoltre pienamente idonei e proporzionati rispetto ai rilievi sollevati nel Provvedimento e sono pertanto tali da poter essere accettati ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2 del Regolamento. In particolare:

- a seguito dell'implementazione dell'**Impegno 1**, al consumatore sarà fornita immediatamente un'informativa completa e chiara sulle principali caratteristiche del finanziamento. Più in particolare tutte le pagine dei siti web di Toyota e Lexus (e i siti dei concessionari gestiti da TMI) contenenti riferimenti ai finanziamenti avranno ora un'informativa completa di tutte le principali voci che caratterizzano il prodotto finanziario. Infatti, oltre all'importo della rata e al TAN e TAEG, nei messaggi sono specificate anche le seguenti voci: (i) numero delle rate, (i) importo dell'anticipo e (iii) importo della rata finale.
- Gli **Impegni 2, 3, 4 e 5** 'nei limiti del mezzo di comunicazione impiegato', estendono le modifiche apportate alle pagine web anche agli spot diffusi su altri mezzi (TV, radio, banner presenti su siti di terzi, messaggi SEM) ed estranei al perimetro del Provvedimento. In particolare:
 - Gli spot televisivi la cui diffusione era stata già programmata al momento dell'avvio istruttorio sono stati modificati aggiungendo nel cartello finale sulle condizioni economiche (i) il numero delle rate, (ii) il valore dell'anticipo e (iii) l'importo della rata finale. La medesima struttura sarà utilizzata anche per spot futuri.
 - Le medesime indicazioni sono state inserite anche nei banner finanziari presenti su siti di terzi e nei messaggi sponsorizzati (c.d. SEM) che compaiono quando si ricercano sui motori di ricerca online specifici modelli di auto Lexus o Toyota.
 - Per gli spot radiofonici, non essendo al momento programmata alcuna diffusione su tale mezzo di trasmissione, l'impegno di TMI è assunto con riferimento a future campagne eventualmente lanciate anche via radio.
- L'**Impegno 6** è indice della volontà di TMI di operare nel rispetto delle norme a tutela dei consumatori e di diffondere tale approccio anche a livello della propria rete di concessionari costituita da società terze e indipendenti.
- L'**Impegno 7** va oltre il perimetro della condotta contestata nel Provvedimento, in quanto non corregge eventuali elementi di criticità di una specifica campagna promozionale ma mira a diffondere una maggiore cultura aziendale in materia di pratiche commerciali scorrette fornendo, al contempo, precise linee guida sulle migliori pratiche da seguire quando si sviluppano messaggi pubblicitari.

Nel complesso, si ritiene che il miglioramento e l'arricchimento delle informazioni disponibili sui siti web di TMI, negli spot televisivi e negli altri messaggi diffusi su altri mezzi (banner presenti su siti terzi, messaggi SEM, spot radiofonici) e sui canali sociali dei concessionari, nonché la maggiore preparazione che avrà il personale dedicato alla realizzazione delle

CHIOMENTI

campagne pubblicitarie, rappresentano misure adeguate a sanare le omissioni informative riscontrate nel Provvedimento.

Toyota Motor Italia S.p.A. ritiene, quindi, che le misure proposte siano pienamente idonee a superare i rilievi espressi con il Provvedimento e confida che l'Autorità voglia accettare gli Impegni proposti, rendendoli obbligatori e chiudendo il procedimento senza accertamento dell'infrazione e irrogazione della sanzione.

PS12251 - FORD ITALIA-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO

Allegato al provvedimento n. 30264



Ford Italia S.p.A.

Via del Serafico 89
00142 ROMA

Spettabile
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione Generale per la Tutela del Consumatore
Direzione C
Piazza Verdi 6/A
00198 Roma

Alla corte attenzione del dott. Emilio Asaro

A mezzo PEC: protocollo.agcm@pec.agcm.it
Anticipata via e-mail: emilio.asaro@agcm.it

Roma, 22 Aprile 2022

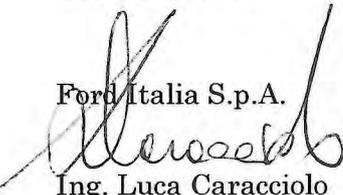
Oggetto: Rif. n. PS/12251 – Trasmissione formulario per la presentazione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, dell'art 8 comma 7 del d.lgs.145/2007 e dell'art. 9 del Regolamento sulle Procedure Istruttorie in materia di tutela del consumatore

Facendo seguito ai pregressi colloqui intercorsi per le vie brevi si trasmette, debitamente compilato, l'Allegato alla delibera AGCM 1 aprile 2015, n. 25411 - 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, clausole vessatorie **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 PRESENTE REGOLAMENTO.**

Restiamo a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento o informazione.

Cordiali saluti,

Ford Italia S.p.A.


Ing. Luca Caracciolo
Consigliere delegato



Ford Italia S.p.A.

Via del Serafico 89
00142 ROMA

Allegato alla delibera AGCM 1 aprile 2015, n. 25411 - 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, clausole vessatorie

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 PRESENTE REGOLAMENTO.

1) Numero del Procedimento:

Numero del procedimento: n. PS/12251

2) Data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista:

28 dicembre 2021

3) Professionista che presenta gli impegni RAGIONE o DENOMINAZIONE SOCIALE DELL'IMPRESA (cognome e nome nel caso di persona fisica) SEDE LEGALE:

Ford Italia S.p.A. Via del Serafico 89, 00142 Roma

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

Nella comunicazione vengono individuati i profili di possibile scorrettezza di seguito sintetizzati, relativi alle promozioni presenti sul sito Internet www.ford.it:

- Messaggi pubblicitari dei veicoli Ford in promozione con finanziamento

La promozione della vendita dei veicoli attraverso offerte di finanziamento presenterebbero in modo ingannevole ed omissivo elementi essenziali del costo del veicolo (l'importo dell'anticipo, il numero di rate e la maxirata finale) che non risultano forniti al consumatore contestualmente e con la medesima enfasi fin dal primo contatto;

- Offerte di noleggio ai privati

Per la *Kuga plug-in hybrid* le indicazioni "All-inclusive per privati e aziende" e "Anticipo zero" e l'importo di una rata mensile risulterebbero rese in maniera evidente; in caratteri più piccoli è specificato che si tratta di un importo "IVA esclusa" e che l'offerta è valida per "48 mesi / 60.000 km"

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



Ford Italia S.p.A.

Via del Serafico 89
00142 ROMA

Messaggi pubblicitari dei veicoli Ford in promozione con finanziamento

I messaggi pubblicitari dei veicoli Ford in promozione con finanziamento saranno strutturati in modo da fornire al consumatore, compatibilmente con le caratteristiche del mezzo di comunicazione utilizzato, sin dall'inizio, un'informazione completa dei seguenti elementi: importo dell'anticipo, numero e importo delle rate, TAN e TAEG e importo della maxirata finale.

Offerte di noleggio ai privati

Stesso approccio verrà adottato per le offerte di noleggio ai privati, per cui verrà indicato che trattasi di un'offerta di noleggio, l'importo dell'anticipo e del canone (comprensivo di IVA) e la durata del noleggio.

Cogliamo inoltre l'occasione per informare l'Autorità che gli impegni sopra descritti sono già stati attuati dalla Società e che l'ambito di applicazione degli impegni sopra descritti è stato esteso anche agli altri canali di comunicazione al pubblico, ovvero TV, radio e digitale. Tali impegni saranno rispettati dalla Società, salvo eventuali cambiamenti legislativi e strutturali di mercato.

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

Sulla base di tutte le modifiche già introdotte, si ritiene di aver prontamente eliminato i possibili profili di scorrettezza individuati nella Comunicazione dell'Autorità.

7) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

In fede



Ing. Luca Caracciolo
Consigliere delegato

PS12252 - BMW-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO

Allegato al provvedimento n. 30265

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI
AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL D.LGS. 6 SETTEMBRE 2005, N. 206 E DELL'ART. 9 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, CLAUSOLE
VESSATORIE

NUMERO DEL PROCEDIMENTO

PS/12252

DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

28 dicembre 2021

PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

BMW Italia S.p.A.

PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

In data 28 dicembre 2021, l'Autorità ha comunicato l'avvio del procedimento nei confronti di BMW Italia S.p.A. ("**BMW**"), ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. ("**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, clausole vessatorie*", adottato dall'Autorità con delibera n. 25411 del 1° aprile 2015 ("**Regolamento**").

In particolare, nella comunicazione di avvio del procedimento ("**Comunicazione**"), sono state oggetto di contestazione le modalità di presentazione del costo delle auto pubblicizzate sui siti www.bmw.it ("**Sito BMW**") e www.mini.it ("**Sito Mini**"; entrambi congiuntamente "**Siti**") da parte di BMW.

Più precisamente, nella Comunicazione l'Autorità ha rilevato che le offerte di *leasing*, di noleggio a lungo termine e di finanziamento con maxi-rata finale pubblicizzate sui Siti non consentirebbero "*al consumatore di acquisire consapevolezza, fin dal primo contatto, dell'entità dell'impegno economico richiesto, della sua durata e distribuzione nel tempo*" (Comunicazione, p. 8), in quanto le

informazioni relative agli elementi essenziali delle offerte in questione non sarebbero immediatamente percepibili per il consumatore e, in particolare, sarebbero rinvenibili soltanto *“scorrendo le pagine dedicate alle offerte del modello prescelto oppure nel contesto di Note Legali di non agevole lettura, la cui visualizzazione richiede comunque una o più azioni da parte del consumatore”* (Comunicazione, p. 9).

Secondo l’Autorità, la condotta sopra descritta potrebbe risultare in contrasto con le disposizioni di cui agli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto suscettibile di *“indurre il consumatore medio ad assumere decisioni commerciali che non avrebbe altrimenti preso”* (Comunicazione, p. 8).

In data 10 febbraio 2022, BMW ha presentato degli impegni volti a risolvere le criticità prospettate nella Comunicazione dall’Autorità. Contestualmente ha chiesto la fissazione di un’audizione al fine di meglio illustrare gli impegni presentati e depositato una memoria difensiva (**“Memoria”**).

All’esito dell’audizione svoltasi in data 7 marzo 2022, BMW si è riservata di integrare la proposta di impegni già presentata alla luce dei profili in tale sede discussi.

Con il presente formulario, BMW conferma quindi il proprio impegno a estendere l’adozione delle modalità di comunicazione descritte nella proposta di impegni già presentata agli altri canali digitali nonché ai mezzi stampa tradizionale e TV, fornendone di seguito una versione opportunamente integrata.

PREMESSA

BMW ritiene preliminarmente opportuno ribadire anche in questa sede quanto già evidenziato nella Memoria, soprattutto in merito alla necessità di valutare diversamente il principio del *“primo aggancio”* riferito a un’autovettura da pagare o utilizzare con formule rateali.

Si ritiene infatti che tale principio debba essere calibrato adeguatamente proprio in relazione alla sua *“idoneità a falsare in modo rilevante il comportamento del consumatore ... altera[ndo] la capacità ... di prendere una decisione consapevole”* (art. 18, lett. e, Cod. Cons.), a seconda della tipologia del bene o servizio oggetto del messaggio e del suo mezzo di diffusione.

In particolare, pur aderendo senz’altro alla tesi secondo la quale il consumatore deve essere protetto sin dal primo contatto, riteniamo tuttavia che questo meriti un’adeguata valutazione a fronte di un messaggio che abbia ad oggetto le offerte di cui si discute. Ciò soprattutto in ragione del contesto descritto in Memoria in cui si inseriscono il rapporto di consumo e il processo di acquisto di un bene come l’autovettura, senz’altro non paragonabili a quelli di un bene di largo consumo.

In estrema sintesi, proprio in ragione della specifica tipologia di bene di cui trattasi, il consumatore medio ne valuterà l’acquisto con estrema attenzione sia sotto il profilo del modello più consono alle proprie esigenze sia sotto l’aspetto economico, considerando altresì l’incidenza che può comunque

avere sul bilancio familiare: è da escludere quindi che un consumatore possa non sentire l'interesse ad approfondire l'offerta navigando nella successiva pagina per il solo fatto di essere a conoscenza dell'importo della rata. Conseguentemente è da escludere altresì che il consumatore medio possa essere ingannato dall'importo della rata mensile.

Fermo restando quanto sopra tuttavia, BMW, nell'ottica di manifestare massima collaborazione con l'Autorità nel pieno rispetto delle funzioni dalla stessa svolte, formula la seguente proposta di impegni, fatte salve ed impregiudicate le difese già formulate con la Memoria che qui si intendono integralmente richiamate.

Ciò premesso si espongono nel dettaglio gli impegni che vengono proposti all'Autorità, manifestando la disponibilità di BMW a ulteriormente integrarli ai sensi dell'art. 9, comma 2, del Regolamento.

Si conferma, infine, che gli impegni proposti in questa sede, come sopra accennato, non configurano in alcun modo una ammissione di responsabilità rispetto alla condotta oggetto di contestazione.

1) DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

BMW, nella Memoria, ha già ampiamente illustrato e documentato una serie di accorgimenti e misure adottate per consentire una consultazione ancor più agevole delle offerte oggetto della Comunicazione; pertanto, al fine di rendere più efficiente in termini di obbiettivo di completezza, chiarezza e massima trasparenza la pratica commerciale in questione, BMW propone i seguenti impegni.

1.1) Impegno relativo alle modifiche del Sito BMW

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 a veicoli a marchio "BMW", BMW si impegna a comunicare tali offerte sul Sito BMW con le seguenti modalità.

1.1.1. - Per quanto riguarda la sezione "**Offerte BMW/Offerte disponibili**", dalla stessa si accede a una pagina dove è possibile scegliere tra le diverse tipologie di soluzioni contrattuali offerte, ossia "Soluzioni Finanziarie", "Leasing Operativo" e "Noleggio a lungo termine". Specificamente:

- "**Soluzioni finanziarie**": selezionando tale opzione si accede a una pagina informativa che chiarisce la natura e le caratteristiche generali di ciascuna delle due tipologie di soluzioni finanziarie, *i.e.* il finanziamento, pubblicizzato con il nome commerciale "BMW Select", e il *leasing* finanziario, pubblicizzato con il nome commerciale "Why-Buy;
- "**Leasing operativo**": selezionando tale opzione, così ridenominata in luogo della precedente dicitura "Soluzioni con servizi" al fine di rendere ancora più immediata la comprensione del relativo contenuto, si accede a una pagina informativa che fornisce brevi indicazioni circa la

natura e le caratteristiche generali della soluzione di *leasing* operativo, pubblicizzata con il nome commerciale "WHY-BUY EVO";

- "Noleggio a lungo termine": selezionando tale opzione, si accede a una pagina informativa che espone brevemente la natura e le caratteristiche generali della soluzione del noleggio a lungo termine.

Si sottolinea che le sopra riportate pagine informative, dedicate, come detto, alla descrizione delle principali caratteristiche delle tipologie di soluzioni contrattuali offerte, non contengono alcuna indicazione in termini di impegno economico per il consumatore.

All'interno di ciascuna delle tre opzioni sopra indicate, terminata la descrizione in termini generali delle principali caratteristiche delle soluzioni contrattuali coinvolte, è posto un tasto blu con la dicitura "Scopri le offerte". Cliccando su tale tasto il consumatore scende automaticamente nella sezione sottostante della pagina che riporta l'elenco dei modelli di autovettura offerti nell'ambito di ciascuna soluzione contrattuale. Tale sezione viene mantenuta, come in precedenza, priva di alcun elemento economico: non la rata, né il TAN o il TAEG, né qualsiasi altra informazione legata all'impegno economico dell'offerta (si veda Fig. 1).

Fig. 1

The image shows a screenshot of a website section titled "Tutte le offerte". At the top, there are navigation icons for pages 1 through 6, with "6" being the active page. Below the title, there is a grid of eight BMW car models, each with a small image and a "Scopri di più" button below it. The models are:

- BMW Serie 1
- BMW Serie 2 Gran Coupé
- Nuova BMW Serie 2 Active Tourer
- BMW Serie 3 Berlina
- BMW Serie 3 Touring
- Nuova BMW Serie 4 Coupé
- Nuova BMW Serie 4 Gran Coupé
- Nuova BMW Serie 5 Berlina

1.1.2. – Con riferimento alla sezione "Soluzioni finanziarie", cliccando sull'indicazione "Scopri di più" posta sotto il modello desiderato si accede ad una nuova pagina, in cui sono indicati contemporaneamente e contestualmente tutti gli elementi dell'offerta finanziaria, concentrati in un unico spazio informativo, in modo da rendere ancora più evidente al consumatore, fin dal primo contatto, l'entità dell'impegno economico richiesto, la sua durata e distribuzione nel tempo nonché le opzioni disponibili al termine del contratto.

In particolare, rispetto alla precedente modalità di comunicazione delle offerte di *leasing* finanziario

“Why-Buy” contestata da codesta Ill.ma Autorità, BMW si impegna ad indicare in maniera del tutto completa e trasparente, nel medesimo spazio informativo e con carattere grafico uniforme, tutti gli elementi dell’offerta, inclusi in particolare l’importo della rata, i tassi applicati, l’importo dell’anticipo, la durata e il chilometraggio, l’importo dell’opzione di acquisto finale (i.e. la maxirata finale dovuta solo in caso di acquisto) e le opzioni disponibili al termine del contratto (si veda Fig. 2 e la tabella comparativa *sub All. A* ove si pone a confronto la comunicazione contestata con la soluzione oggetto di impegni).

Canone Auto

Bollo

Manutenzione

RC4

Incendio Furto
Eventi e Cristalli

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: 15.359 €

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

HAI SCELTO;
BMW WHY-BUY
la soluzione leasing BMW
Financial Services.

Fig. 2

Adottando tale modalità di comunicazione, le informazioni riportate includono in modo visivamente concentrato tutti gli elementi necessari per consentire al consumatore di comprendere immediatamente e integralmente l’entità dell’esborso complessivo, senza necessità di compiere un’ulteriore azione di *scrolling* o di consultare le “Note legali” o altre sezioni del Sito. Cliccando sull’indicazione “Note legali”, posta immediatamente sotto le predette informazioni, è comunque possibile visualizzare ulteriori dettagli, incluse tutte le informazioni richieste dalla normativa in materia di trasparenza bancaria, resi ancor meglio graficamente visibili (si veda Fig. 3).

***Anticipo (incluso primo canone) o eventuale permuta € 10938.73.** Un esempio per BMW Serie 1 116i M Sport con formula Leasing. Prezzo auto proposto dalle Concessionarie aderenti € 30829,5 IVA e messa in strada incluse, IPT esclusa. Durata di 36 mesi con 35 canoni mensili pari a € 198,73 oltre al primo canone incluso nell'anticipo. Opzione di acquisto pari al valore futuro garantito a 36 mesi/45000 km € 15388,81. Tasso Leasing fisso 3,90%, TAEG 7,70%. Importo totale del credito € 20089,5. Importo totale dovuto dal Cliente € 22784,84. Spese istruttoria pratica € 366 incluse nel canone. Spese d'incasso mensili € 6,1. Imposta di bollo € 16 come per legge addebitata sul secondo canone. Invio comunicazioni periodiche per via telematica. Salvo approvazione di BMW Bank GmbH – Succursale Italiana. Fogli informativi disponibili nelle Concessionarie aderenti. **Offerta valida fino al 31/03/2022 presso le Concessionarie aderenti.** Vettura visualizzata a puro scopo illustrativo. Messaggio Pubblicitario con finalità promozionale.

Offerta non cumulabile con iniziative dedicate ai diplomatici.

Gamma BMW Serie 1: consumo di carburante ciclo misto (litri/100Km) 4,5 – 7,8; emissioni CO2 (g/km) 118– 178.

Fig. 3

BMW si impegna ad adottare, *mutatis mutandis*, le medesime modalità comunicative in caso di pubblicizzazione di offerte di finanziamento (con o senza maxirata finale).

1.1.3. – Con riferimento alle offerte accessibili dalla sezione **“Leasing operativo”**, BMW si impegna ad adottare, *mutatis mutandis*, le medesime modalità comunicative di cui all’impegno *sub* 1.1.2. In particolare, rispetto alla precedente modalità di comunicazione delle offerte di *leasing* operativo **“Why-Buy Evo”** contestata da codesta Ill.ma Autorità, BMW si impegna a indicare, in maniera del tutto completa e trasparente, nel medesimo spazio informativo e con carattere grafico uniforme, tutti gli elementi dell’offerta, inclusi l’importo della rata, l’importo *una tantum* da versare alla stipula del contratto, la durata e il chilometraggio (si veda Fig. 4).

Canone Auto

Bollo

Manutenzione

RCA

Incendio Furto
Eventi e Cristalli

BMW Serie 1
5 porte 116i M Sport

WHY-BUY EVO

A partire da: 220 € al mese. Bollo, Manutenzione ordinaria, RCA inclusi.
Importo una tantum da versare alla stipula del Contratto: 9.870€
Durata: 36 mesi
Chilometraggio: 45.000 km

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

Vieni in tutte le Concessionarie BMW aderenti e scopri i **pacchetti Gold e Platinum Plus** per arricchire di ulteriori servizi la tua offerta personalizzata.

> Note legali

Fig. 4

Sono, inoltre, indicati in modo chiaro i servizi e prodotti inclusi nell'offerta nonché i relativi dettagli, riportati immediatamente sotto all'indicazione degli elementi essenziali dell'offerta.

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 (si veda per analogia la Fig. 3).

1.1.4. - BMW si impegna ad adottare, *mutatis mutandis*, le medesime modalità comunicative di cui all'impegno *sub* 1.1.2. 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.

In particolare, rispetto alla precedente modalità di comunicazione delle offerte di noleggio a lungo termine contestata da codesta Autorità, BMW si impegna a indicare, in maniera del tutto completa e trasparente, nel medesimo spazio informativo e con carattere grafico uniforme, tutti gli elementi essenziali dell'offerta, inclusi l'importo dei canoni, l'importo dell'anticipo, la durata e il chilometraggio (si veda Fig. 5).

RCA

Tutela conducente PAI

Manutenzione ordinaria e straordinaria

Soccorso stradale 24h/24

Gestione multe

App Alphabet Mobility Services

Gestione Sinistri

Limitazione responsabilità incendio e furto

Ripristino e copertura danni

BMW Serie 1
5 porte 116i M Sport

NOLEGGIO A LUNGO TERMINE

ALPHABET IL NOLEGGIO CHE TI SEMPLIFICA LA VITA

Canone mensile
A partire da 296 € Iva inclusa

Durata: 36 mesi
Chilometraggio: 45.000 Km
Anticipo canoni: 9.870 € IVA inclusa
Spese istruttoria pratica una tantum: 305 €

Vieni in tutte le Concessionarie BMW aderenti e **scopri come arricchire ulteriormente la tua offerta personalizzata** con ulteriori servizi di mobilità offerti da Alphabet.

> Note legali

Fig. 5

Sono, inoltre, indicati in modo chiaro e trasparente i servizi e prodotti inclusi nell'offerta nonché i relativi dettagli, riportati immediatamente sotto all'indicazione degli elementi essenziali dell'offerta. I dettagli ulteriori riportati nelle "Note legali" sono resi accessibili dalla medesima schermata e meglio visibili grazie all'utilizzo di caratteri più grandi (si veda per analogia la Fig. 3).

1.2) Impegno relativo alle modifiche del Sito MINI

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.

1.2.1. – Nello *slider* presente sulla *homepage* del Sito MINI, le offerte di finanziamento, *leasing* finanziario e *leasing* operativo sono comunicate senza alcun riferimento all'importo della rata o ad altro elemento finanziario, in modo da eliminare al primo contatto qualsiasi elemento ritenuto da codesta Ill.ma Autorità non trasparente nei confronti del consumatore (ad esempio, le diciture "Tua con Why-Buy Evo da [...]€ al mese" e "Tua da [...]€ al mese TAN [...]% TAEG [...]%" contestate nella Comunicazione) (si vedano Fig. 6 e 7 nonché la tabella comparativa *sub All. B* ove si pone a confronto la comunicazione contestata con la soluzione oggetto di impegni).



Fig. 6



Fig. 7

1.2.2. – Con riferimento alle offerte di *leasing operativo* “Why-Buy Evo” relative ai veicoli a marchio “MINI”, cliccando sul tasto “Scopri di più” posto sullo *slider*, si accede ad una nuova pagina che riporta fin da subito tutti gli elementi dell’offerta, concentrandoli in un unico spazio informativo, in modo da rendere ancora più evidente al consumatore, fin dal primo contatto, l’entità dell’impegno economico richiesto, nonché la sua durata e distribuzione nel tempo.

In particolare, rispetto alla precedente modalità di comunicazione delle offerte di *leasing operativo* “Why-Buy Evo” contestata da codesta Ill.ma Autorità, BMW si impegna a indicare, in maniera del tutto completa e trasparente, nel medesimo spazio informativo e con carattere grafico uniforme, tutti gli elementi dell’offerta, inclusi l’importo della rata, l’importo dell’anticipo, la durata e il chilometraggio (si vedano Fig. 8 e la tabella comparativa *sub All. C* ove si pone a confronto la comunicazione contestata con la soluzione oggetto di impegni).

**MINI COUNTRYMAN.
NORTHWOOD EDITION.**

**COOPER 136CV CON LEASING
OPERATIVO WHY-BUY EVO.**

36 Canoni a 210 €¹ al mese inclusi BOLLLO, MANUTENZIONE ORDINARIA e RCA
ANTICIPO 9.630 €
DURATA: 36 mesi
CHILOMETRAGGIO: 45.000 km
Offerta valida fino al 31/03/2022 presso le Concessionarie MINI aderenti all'Iniziativa.

[NOTE LEGALI](#) [RICHIEDI PREVENTIVO](#)

Fig. 8

In particolare, le informazioni riportate includono tutti gli elementi necessari per consentire al consumatore di comprendere immediatamente l'entità dell'esborso complessivo, senza necessità di consultare le "Note legali" o altre sezioni o pagine del Sito. Cliccando sull'indicazione "Note legali", posta immediatamente sotto le predette informazioni, è comunque possibile visualizzare ulteriori dettagli, resi ancor meglio graficamente visibili.

1.2.3. - BMW si impegna ad adottare, *mutatis mutandis*, le medesime modalità comunicative di cui all'impegno *sub* 1.2.2. anche con riferimento alle offerte di **finanziamento**, pubblicizzato con il nome commerciale "MINI Free", relative ai veicoli a marchio "MINI".

In particolare, rispetto alla precedente modalità di comunicazione delle offerte di finanziamento contestata da codesta Ill.ma Autorità, BMW si impegna a indicare, in maniera del tutto completa e trasparente, nel medesimo spazio informativo, tutti gli elementi essenziali dell'offerta, inclusi l'importo e il numero delle rate, i tassi applicati e, con carattere grafico uniforme, 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 (si vedano Fig. 9 e 10 e la tabella comparativa *sub* All. D).

NUOVA MINI COOPER 3 PORTE CAMDEN EDITION.

CAMDEN

CON FORMULA DI FINANZIAMENTO MINI FREE

- 35 Rate a 195 €² al mese
- TAN 3,99%, TAEG 6,10%²
- ANTICIPO: 8.600 €
- DURATA: 36 mesi
- CHILOMETRAGGIO: 45.000km
- Maxirata finale pari al valore futuro garantito a 36 mesi/45.000 km: 11.971 €

A fine contratto puoi:

- tenerla. E scegli se pagare la maxirata finale in una unica soluzione o chiedere 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

Fig. 9

NUOVA MINI COOPER 5 PORTE CAMDEN EDITION.

CAMDEN

CON FORMULA DI FINANZIAMENTO MINI FREE.

- 35 Rate a 200 €³ al mese
- TAN 3,99%, TAEG 6,09%³
- 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 chiedere 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

Fig. 10

1.2.4. – Con riferimento alla sezione “Offerte finanziarie”, è possibile accedere ad una nuova 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 (si vedano Fig. 11 e la tabella comparativa *sub All.* E ove si pone a confronto la comunicazione contestata con la soluzione oggetto di impegni).

SCOPRI LE OFFERTE SULLA GAMMA MINI.



MINI FULL ELECTRIC CAMDEN EDITION.

Guidala senza acquistarla con Leasing Operativo WHY-BUY EVO.

SCOPRI DI PIÙ >



NUOVA MINI COOPER 3 PORTE CAMDEN EDITION.

Sali a bordo con Finanziamento MINI FREE.

SCOPRI DI PIÙ >



NUOVA MINI COOPER 5 PORTE CAMDEN EDITION.

Sali a bordo con Finanziamento MINI FREE.

SCOPRI DI PIÙ >



NUOVA MINI COOPER CABRIO SIDEWALK EDITION.

Sali a bordo con Finanziamento MINI FREE.

SCOPRI DI PIÙ >



MINI COOPER CLUBMAN MAYFAIR EDITION.

Guidala senza acquistarla con Leasing Operativo WHY-BUY EVO.

SCOPRI DI PIÙ >



MINI COOPER COUNTRYMAN NORTHWOOD EDITION.

Guidala senza acquistarla con Leasing Operativo WHY-BUY EVO.

SCOPRI DI PIÙ >

Fig. 11

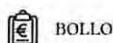
Cliccando sulle offerte di *leasing* operativo "Why-Buy Evo", BMW si impegna a continuare a fornire contestualmente tutte le informazioni essenziali, inclusi il numero e l'importo delle rate, l'importo *una tantum* da versare alla stipula del contratto, la durata e il chilometraggio (si vedano Fig. 12 e la tabella comparativa *sub All. F* ove si pone a confronto la comunicazione contestata con la soluzione oggetto di impegni).

MINI COOPER COUNTRYMAN NORTHWOOD EDITION. CON LEASING OPERATIVO WHY-BUY EVO.

- 36 canoni a 210 €¹ al mese inclusi BOLLO, MANUTENZIONE ORDINARIA e RCA
- Importo una tantum da versare alla stipula del Contratto: 9.630 €
- Durata: 36 mesi
- Chilometraggio: 45.000 km

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

INCLUSI:



BOLLO



MANUTENZIONE ORDINARIA



RCA

Fig. 12

Analogamente, rispetto alle offerte di finanziamento “MINI Free”, BMW si impegna a fornire contestualmente tutte le informazioni essenziali, inclusi l’importo e il numero delle rate, i tassi applicati, 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 (si vedano Fig. 13 e la tabella comparativa *sub All. F*).

**NUOVA MINI COOPER 3 PORTE CAMDEN EDITION.
CON FORMULA DI FINANZIAMENTO MINI FREE.**

- 35 rate a 195 €¹
- TAN 3,99%
TAEG 6,10%
- Anticipo: 8.600 €
- Durata: 36 mesi
- Chilometraggio: 45.000 km
- Maxirata finale pari al valore futuro garantito a 36 mesi/45.000 km: 11.971 €
- A fine contratto puoi:
 - tenerla. E scegli se pagare la maxirata finale in una unica soluzione o chiedere 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 RICHIEDI PREVENTIVO



Fig. 13

1.2.5. – BMW si impegna ad adottare, *mutatis mutandis*, le medesime modalità comunicative di cui agli impegni *sub 1.2.1-1.2.4*. anche con riferimento alle offerte di *leasing* finanziario “Why-Buy” e/o di noleggio a lungo termine relative a veicoli a marchio “MINI”.

1.3) Impegno relativo agli ulteriori canali digitali

BMW si impegna ad adottare la medesima impostazione comunicazionale descritta negli impegni 1.1 e 1.2 con riferimento alle offerte di finanziamento, *leasing* finanziario, *leasing* operativo e noleggio a lungo termine relative a veicoli a marchio “BMW” e a marchio “MINI” 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.

1.4) Impegno relativo ai mezzi stampa tradizionale e TV

BMW si impegna a mantenere la medesima impostazione comunicazionale descritta negli impegni 1.1 e 1.2 con riferimento alle offerte di finanziamento, *leasing* finanziario, *leasing* operativo e

noleggio a lungo termine relative a veicoli a marchio "BMW" e a marchio "MINI" 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.

1.5) Impegno da parte di figure apicali di redazione di linee guida/training relative alla formulazione di offerte finanziarie

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 1.1, 1.2., 1.3 e 1.4. La diffusione e presentazione di tali specifiche linee guida sarà accompagnata da appositi *training ad hoc*.

2) PERIODO DI VALIDITÀ DEGLI IMPEGNI

Le misure sopra esposte saranno adottate continuativamente e rese permanenti con l'accettazione degli impegni da parte dell'Autorità.

BMW comunicherà tempestivamente all'Autorità eventuali variazioni rese necessarie in ragione, ad esempio, di sopravvenute esigenze organizzative.

3) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELLA COMUNICAZIONE

BMW ritiene che sussistano tutti i presupposti per ritenere gli impegni di cui ai precedenti paragrafi 1.1, 1.2, 1.3, 1.4 e 1.5 ammissibili e idonei a rimuovere ogni possibile profilo di illegittimità della condotta contestata da codesta Ill.ma Autorità nella Comunicazione.

3.1) Relativamente all'**ammissibilità** degli impegni proposti, si osserva che essi sono concreti, precisi, di attuazione immediata, nonché facilmente verificabili da parte di codesta Ill.ma Autorità. Tali impegni si concretizzano in una serie di accorgimenti e misure che, considerati singolarmente e nel loro insieme, consentono certamente di superare tutte le preoccupazioni sollevate dall'Autorità nella Comunicazione in punto di possibile scorrettezza della condotta contestata, garantendo agli utenti, fin dal primo contatto, una ancor più agevole, chiara, completa ed immediata contezza di tutte le informazioni relative alle offerte incluse nei Siti e/o comunicate tramite gli ulteriori canali indicati negli impegni 1.3 e 1.4.

Inoltre, si noti che le misure oggetto degli impegni proposti da parte di BMW non sono soggette a limiti temporali, bensì vengono adottate e implementate a tempo indeterminato. Tale circostanza

non può che avere l'effetto di eliminare in radice ogni potenziale profilo di confusione o ingannevolezza per i consumatori in ordine ai contenuti delle offerte che saranno, di volta in volta, pubblicizzate sui Siti e/o gli ulteriori canali indicati negli impegni 1.3 e 1.4.

Si aggiunge, a ulteriore sostegno dell'ammissibilità degli impegni proposti in questa sede, che la pratica commerciale sottoposta allo scrutinio dell'Autorità non è comunque affetta da "*manifesta scorrettezza e gravità*". Al contrario, riteniamo che le argomentazioni di merito svolte in Memoria dimostrino la legittimità e correttezza delle modalità comunicazionali adottate da BMW o quantomeno, a tutto concedere, certamente escludano la possibilità che tali modalità configurino condotta manifestamente scorretta e grave. Pertanto non riteniamo configurabile, anche sotto questo profilo, il rigetto degli impegni proposti: la pratica contestata in accoglimento dei rilievi, pur non condivisi, dell'Autorità, può essere certamente corretta nei termini sopra descritti, termini che sono senz'altro idonei a rimuovere gli eventuali profili di illegittimità rilevati nella Comunicazione. Non senza rilevare che non sono stati nemmeno contestati profili di aggressività della pratica che di per sé potrebbero costituire un ostacolo all'accettazione degli impegni.

È certamente vero che l'Autorità, nell'ambito della propria attività discrezionale, è chiamata a bilanciare l'apprezzamento della gravità dell'infrazione contestata con la rilevanza delle misure correttive proposte, tenendo conto anche della sussistenza di un rilevante interesse pubblico all'accertamento dell'infrazione che, ove esistente, comporterebbe il rigetto della proposta di impegni. Non ci sembra però obiettivamente che ciò si configuri nel caso di cui si discute.

Numerosi precedenti giurisprudenziali di codesta Autorità testimoniano infatti che la stessa, pur considerando l'accertamento dell'illecito un obiettivo certamente rilevante del procedimento relativo a potenziali pratiche commerciali scorrette, tale obiettivo non è di per sé prevalente rispetto allo strumento della decisione con impegni e ad esso anzi non esita a ricorrere, conformemente alla ratio dell'istituto, nei casi in cui la correttezza della condotta possa essere rapidamente assicurata, come nel caso di specie, attraverso la collaborazione volontaria delle imprese.

Si ritiene pertanto che vi siano tutti i requisiti per condurre ad un accoglimento della proposta di impegni così formulata. Trattasi infatti di proposta che, sul presupposto del massimo spirito collaborativo nei confronti dell'Autorità, è certamente idonea, in ultima analisi, non solo a rimuovere i possibili profili di scorrettezza oggetto di contestazione da parte dell'Autorità stessa, bensì a prevenire che comportamenti analoghi a quelli contestati possano riproporsi in futuro: non vi è dubbio quindi che possono considerarsi soddisfatti i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dall'art. 9 del Regolamento.

3.2) Ciò premesso, si chiede che codesta Ill.ma Autorità, anche in considerazione dell'assenza del carattere di "*manifesta scorrettezza e gravità*" della pratica commerciale oggetto della Comunicazione, proceda alla valutazione dell'**idoneità** degli impegni proposti con il presente atto.

A tal fine, con riserva di fornire tutti i chiarimenti e le informazioni che codesta Ill.ma Autorità vorrà

richiedere, si descrive come ciascuno degli impegni proposti sia idoneo a rimuovere ogni profilo di illegittimità ipotizzato dall'Autorità nella Comunicazione.

L'attuazione dell'impegno di cui al **paragrafo n. 1.1.1.** consente di rendere le informazioni sull'esatta natura e sulle caratteristiche generali delle offerte pubblicizzate sul Sito BMW ancora più chiare, complete ed immediate per il consumatore. Più precisamente, le misure oggetto dell'impegno in questione permettono al consumatore che visita il Sito BMW e accede alla sezione "Offerte BMW/Offerte disponibili" di avere contezza ed individuare con maggiore facilità la tipologia di soluzione contrattuale di interesse, tra quelle pubblicizzate da BMW, grazie ad una suddivisione delle stesse in tre "categorie" e all'attribuzione a ciascuna di tali categorie di un nome che meglio riflette la natura giuridica della/e soluzione/i a cui si riferisce. Inoltre, per effetto dell'implementazione di queste misure, il consumatore ha la possibilità di apprezzare immediatamente l'esatta natura e le caratteristiche principali delle offerte riconducibili alla categoria selezionata.

L'attuazione degli impegni di cui ai **paragrafi nn. 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4., 1.2.2., 1.2.3., 1.2.4. (Fig. 12 e Fig. 13) e 1.2.5.** permette al consumatore:

- i. di avere chiara ed esaustiva contezza, fin dal primo aggancio, di tutti gli elementi essenziali di ciascuna delle offerte contrattuali pubblicizzate sui Siti con riferimento al modello di auto selezionato;
- ii. in particolare, in relazione a ciascuna di tali offerte, di conoscere immediatamente, nel medesimo contesto informativo, l'esatta entità dell'impegno economico richiesto, le modalità di pagamento, la durata e le (eventuali) opzioni disponibili a fine contratto, senza necessità di compiere ulteriori azioni (quali, ad esempio, lo scorrimento della pagina o la consultazione delle "Note legali" o altre sezioni dei Siti);
- iii. di essere posto, fin da subito, nella condizione di assumere una consapevole decisione di acquisto: la concentrazione informativa di tutte le componenti di costo operata da BMW, per ciascuna delle soluzioni contrattuali comunicate sui Siti, consente infatti al consumatore di operare nell'immediato un corretto confronto con le altre vetture della medesima fascia presenti sul mercato e di avere agevole e immediata contezza dell'esborso economico complessivo che la soluzione prescelta comporterebbe.

L'attuazione dell'impegno di cui ai **paragrafi 1.2.1. e 1.2.4. (limitatamente alla Fig. 11)** consente di rendere ancora più chiara e trasparente la comunicazione delle soluzioni contrattuali promosse sul Sito MINI, sin dalla *homepage*. In particolare, l'implementazione delle misure oggetto dell'impegno in questione consente di superare le preoccupazioni sollevate da codesta Ill.ma Autorità con riferimento alla precedente versione degli *slider* presenti sulla *homepage* e della panoramica delle offerte, accessibile dalla sezione "Offerte finanziarie", del Sito MINI e di rimuovere ogni possibile profilo di confusione per il consumatore in merito alle reali condizioni economiche delle offerte pubblicizzate sul Sito MINI. Avendo infatti eliminato dagli *slider* qualsiasi riferimento all'importo

della rata, al TAN e/o TAEG, ovvero a qualsiasi elemento di tipo economico-finanziario, l'attenzione del consumatore non viene più, in ragione di ciò, agganciata al primo contatto.

L'attuazione degli **impegni di cui ai paragrafi 1.3 e 1.4** consente di rendere ancora più chiara e trasparente la comunicazione delle offerte di finanziamento, *leasing* finanziario, *leasing* operativo e noleggio a lungo termine relative a veicoli a marchio "BMW" e a marchio "MINI" tramite tutti i canali digitali e i mezzi tradizionali indicati nei relativi paragrafi.

Infine, l'attuazione dell'**impegno di cui al paragrafo 1.5** consente di assicurare un'adeguata sensibilizzazione delle funzioni aziendali interne e delle agenzie esterne al tema della trasparenza della comunicazione commerciale, consentendo di dare continuità nel tempo all'adozione delle misure di cui agli impegni *sub* paragrafi 1.1, 1.2, 1.3 e 1.4.

In conclusione, sul punto si tratta di misure adeguate e pertinenti modificative della pratica commerciale tese ad eliminare, in coerenza con l'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, in modo strutturale e permanente i profili di contestazione mossi dall'Autorità.

* * *

Si confida pertanto che l'Autorità vorrà concludere il presente procedimento con una decisione di accettazione della presente proposta di impegni e senza alcun accertamento di infrazione delle norme del Codice del Consumo.

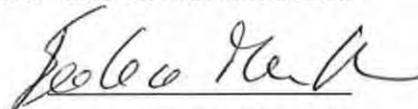
Con osservanza.

Roma-Milano, 15 marzo 2022

Avv. Arturo Leone



Avv. Federico Marini Balestra



Avv. Rita Tardiolo

ALLEGATO A

TABELLA COMPARATIVA – MODIFICHE DELLA COMUNICAZIONE DELL'OFFERTA DI LEASING FINANZIARIO "WHY-BUY" RELATIVA A VEICOLI A MARCHIO "BMW"

Messaggio contestato nella Comunicazione	Proposta di messaggio oggetto dei presenti impegni
<p style="text-align: center;">Cedore Auto</p> <div style="text-align: center;">  <p>BMW WHY-BUY Soluzione leasing BMW Finance Financing</p> <p>ACQUISTO DA 1899€ - NETTO TAN 5,90% - TAEG 6,21%*</p> <p>* Tappeto informatico</p> </div> <p style="text-align: center;">Scopri anche la soluzione nolegg a lungo termine dedicata a te</p> <p style="text-align: center;">Scopri di più</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="140 1355 430 1541"> <p>BMW WHY-BUY</p> <p>Prezzo proposto da Concessionaria aderenti* €20.497,50 Prezzo di acquisto con opzione di acquisto a fine contratto* €10.119 11 canoni mensili pari a €159 Escluso un anticipo netto di acquisto a fine BMW con un'auto a restituzione in franchigia e un canone mensile "total leasing"</p> <p>TAN 5,90% TAEG 6,21%*</p> <p>Chiedi la cartolina 07 12 2021</p> </div> <div data-bbox="454 1355 750 1545">  </div> </div>	<p style="text-align: center;">Cedore Auto</p> <div style="text-align: center;">  <p>HAI SCELTO: BMW WHY-BUY la soluzione leasing BMW Financial Services.</p> </div> <p style="text-align: center;">BMW Serie 1 5 porte 116i M Sport</p> <p>BMW WHY-BUY</p> <p>A partire da 199€ al mese. Tasso Leasing 3,60%; TAEG 7,70%*</p> <p>Anticipo (incluso primo canone) o eventuale permuta* 10.959€ Durata: 36 mesi Chilometraggio: 45.000 km Opzione di acquisto finale a 36 mesi: 15.359€</p> <p>A fine contratto puoi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • acquistare. E scegli se pagare il valore di acquisto finale in una unica soluzione o attraverso il finanziamento. • restituire. E te li libera di salire a bordo di una nuova BMW. <p>Spese di incasso escluse. Offerta valida fino al 31/03/2022 presso le Concessionarie BMW aderenti all'iniziativa.</p> <p>* Note legali</p> <div style="text-align: right;"> <p>Finanzia il tuo Business</p> </div>

ALLEGATO B

TABELLA COMPARATIVA – MODIFICHE DELLE OFFERTE COMUNICATE SULLO SLIDER PRESENTE NELLA HOMEPAGE DEL SITO MINI

Messaggi contestati nella Comunicazione	Proposte di messaggio oggetto dei presenti impegni
	
	

ALLEGATO C

TABELLA COMPARATIVA – MODIFICHE DELLA COMUNICAZIONE DELL'OFFERTA DI LEASING OPERATIVO "WHY-BUY EVO" RELATIVA A VEICOLI A MARCHIO "MINI"

Messaggio contestato nella Comunicazione	Proposta di messaggio oggetto dei presenti impegni
<p>MINI COOPER COUNTRYMAN NORTHWOOD EDITION.</p> <p>CON LEASING OPERATIVO WHY-BUY EVO È TUA DA 210€¹ AL MESE.</p> <p>INCLUSE:</p> <p> BOLLLO  MANUTENZIONE ORDINARIA  RCA</p>	<p>COOPER 136CV CON LEASING OPERATIVO WHY-BUY EVO.</p> <p>36 Canoni a 210 €¹ al mese Includi BOLLLO, MANUTENZIONE ORDINARIA e RCA ANTICIPO: 9690 € DURATA: 36 mesi CHILOMETRAGGIO: 45.000 km <i>Offerta valida fino al 31/03/2022 presso le Concessionarie MINI aderenti all'iniziativa.</i></p> <p>NOTE LEGALI RICHIEDI PREVENTIVO</p>

ALLEGATO D

TABELLA COMPARATIVA – MODIFICHE DELLA COMUNICAZIONE DELL'OFFERTA DI FINANZIAMENTO "MINI FREE" RELATIVA A VEICOLI A MARCHIO "MINI"

Messaggio contestato nella Comunicazione	Proposta di messaggio oggetto dei presenti impegni
<p>NUOVA MINI COOPER 3 PORTE CAMDEN EDITION.</p> <hr/> <p>TUA A 24.300 €¹.</p> <p>Offerta valida fino al 31/12/2021 presso le Concessionarie MINI aderenti.</p> <p>CON FORMULA DI FINANZIAMENTO MINI FREE TUA A 195€³ AL MESE. TAN 3,99%; TAEG 6,17%³.</p> <p>Offerta valida fino al 31/12/2021 presso le Concessionarie MINI aderenti.</p>	<p>CON FORMULA DI FINANZIAMENTO MINI FREE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 33 Rate a 200 €³ al mese • TAN 3,99%; TAEG 6,69%³ • ANTICIPO: 9.070 € • DURATA: 36 mesi • CHILOMETRAGGIO: 45.000km • Maxirata finale pari al valore futuro garantito a 36 mesi: 45.000 km: 12.152 € <p>A fine contratto puoi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tenerti. E scegli se pagare la maxirata finale in una unica soluzione o chiedere di rimborsarla. • restituirla. E sei libera di salire a bordo di una nuova MINI. <p>Spese d'incasso escluse. Offerta valida fino al 31/03/2022 presso le Concessionarie MINI aderenti all'Iniziativa.</p> <p>NOTE LEGALI</p>
<p>NUOVA MINI COOPER 5 PORTE CAMDEN EDITION.</p> <hr/> <p>TUA A 25.100 €².</p> <p>Offerta valida fino al 31/12/2021 presso le Concessionarie MINI aderenti.</p> <p>CON FORMULA DI FINANZIAMENTO MINI FREE TUA A 200€¹ AL MESE. TAN 3,99%; TAEG 6,09%⁴.</p> <p>Offerta valida fino al 31/12/2021 presso le Concessionarie MINI aderenti.</p>	<p>CON FORMULA DI FINANZIAMENTO MINI FREE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 33 Rate a 195 €² al mese • TAN 3,99%; TAEG 6,40%² • ANTICIPO: 8.690 € • DURATA: 36 mesi • CHILOMETRAGGIO: 45.000km • Maxirata finale pari al valore futuro garantito a 36 mesi (45.000 km): 11.974 € <p>A fine contratto puoi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tenerti. E scegli se pagare la maxirata finale in una unica soluzione o chiedere di rimborsarla. • restituirla. E sei libera di salire a bordo di una nuova MINI. <p>Spese d'incasso escluse. Offerta valida fino al 31/03/2022 presso le Concessionarie MINI aderenti all'Iniziativa.</p> <p>NOTE LEGALI</p>

ALLEGATO E

TABELLA COMPARATIVA – MODIFICHE DELLA PRESENTAZIONE DELLE OFFERTE FINANZIARIE RELATIVE A VEICOLI A MARCHIO “MINI”

Messaggio contestato nella Comunicazione	Proposta di messaggio oggetto dei presenti impegni
<div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>NUOVA MINI FULL ELECTRIC. Tua da 150€ al mese. Tassa Leasing 1,99% TAEG 4,06%. SCOPRI DI PIÙ</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>NUOVA MINI COOPER 3 PORTE CAMDEN EDITION. Tua a 193€ al mese. TAN 3,99% TAEG 6,13%. SCOPRI DI PIÙ</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>NUOVA MINI COOPER 5 PORTE CAMDEN EDITION. Tua a 200€ al mese. TAN 3,99% TAEG 6,09%. SCOPRI DI PIÙ</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>NUOVA MINI COOPER CABRIO SIDEWALK EDITION. Tua a 295€ al mese. TAN 3,99% TAEG 5,46%. SCOPRI DI PIÙ</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>MINI COOPER CLUBMAN MAYFAIR EDITION. Da 200€ al mese con WHY-BUY EVO Bello, Manutenzione Ordinaria ed RCA inclusi. SCOPRI DI PIÙ</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>MINI COOPER COUNTRYMAN NORTHWOOD EDITION. Da 210€ al mese con WHY-BUY EVO Bello, Manutenzione Ordinaria ed RCA inclusi. SCOPRI DI PIÙ</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>MINI COUNTRYMAN PLUG-IN HYBRID. Tua da 210€ al mese con WHY-BUY EVO Bello, Manutenzione Ordinaria ed RCA inclusi.</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>NUOVA MINI JOHN COOPER WORKS 3 PORTE. Da 285€ al mese. TAN 3,99% TAEG 5,72%.</p> </div> </div>	<p style="text-align: center;">SCOPRI LE OFFERTE SULLA GAMMA MINI.</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>MINI FULL ELECTRIC CAMDEN EDITION. Guidala senza acquistarla con Leasing Operativo WHY-BUY EVO. SCOPRI DI PIÙ</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>NUOVA MINI COOPER 3 PORTE CAMDEN EDITION. Sali a bordo con Finanziamento MINI FREE. SCOPRI DI PIÙ</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>NUOVA MINI COOPER 5 PORTE CAMDEN EDITION. Sali a bordo con Finanziamento MINI FREE. SCOPRI DI PIÙ</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>NUOVA MINI COOPER CABRIO SIDEWALK EDITION. Sali a bordo con Finanziamento MINI FREE. SCOPRI DI PIÙ</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>MINI COOPER CLUBMAN MAYFAIR EDITION. Guidala senza acquistarla con Leasing Operativo WHY-BUY EVO. SCOPRI DI PIÙ</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>MINI COOPER COUNTRYMAN NORTHWOOD EDITION. Guidala senza acquistarla con Leasing Operativo WHY-BUY EVO. SCOPRI DI PIÙ</p> </div> </div>

ALLEGATO F

TABELLA COMPARATIVA – MODIFICHE DELLA COMUNICAZIONE DELLE OFFERTE ACCESSIBILI DALLA SEZIONE “OFFERTE FINANZIARIE”

Messaggi contestati nella Comunicazione	Proposte di messaggi oggetto dei presenti impegni								
<p>MINI COOPER COUNTRYMAN NORTHWOOD EDITION CON LEASING OPERATIVO WHY-BUY-EVO È TUA DA 210€ AL MESE¹ INCL. USI BOLLO, MANUTENZIONE ORDINARIA E RCA.</p> <table border="1"> <tr> <td>Canone mensile</td> <td>210 €¹</td> </tr> <tr> <td>Importo una tantum da versare alla stipula del Contratto</td> <td>9.690 €</td> </tr> <tr> <td>Durata</td> <td>36 mesi</td> </tr> <tr> <td>Chilometraggio</td> <td>45.000 km</td> </tr> </table> <p>Offerta valida fino al 31/12/2021 presso le Concessionarie MINI aderenti</p> <p>INCLUSI</p> <ul style="list-style-type: none">  BOLLO  MANUTENZIONE ORDINARIA  RCA 	Canone mensile	210 € ¹	Importo una tantum da versare alla stipula del Contratto	9.690 €	Durata	36 mesi	Chilometraggio	45.000 km	<p>MINI COOPER COUNTRYMAN NORTHWOOD EDITION CON LEASING OPERATIVO WHY-BUY-EVO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 36 canoni a 210 €¹ al mese Includi BOLLO, MANUTENZIONE ORDINARIA e RCA • Importo una tantum da versare alla stipula del Contratto 9.630 € • Durata 36 mesi • Chilometraggio 45.000 km <p><i>Offerta valida fino al 31/03/2022 presso le Concessionarie MINI aderenti all'iniziativa</i></p>
Canone mensile	210 € ¹								
Importo una tantum da versare alla stipula del Contratto	9.690 €								
Durata	36 mesi								
Chilometraggio	45.000 km								
<p>NUOVA MINI COOPER 3 PORTE CAMDEN EDITION, CON FORMULA DI FINANZIAMENTO MINI FREE TUA A 195€¹ AL MESE TAN FISSO 3,99% TAEG 6,13%.</p> <ul style="list-style-type: none">  Canone 195€¹  36 Rate a 195€¹  A fine contratto sei liberi di usare la tua MINI con una nuova formula di finanziamento  TAN 3,99%  TAEG 6,13% <p><i>Offerta valida fino al 31/12/2021 presso le Concessionarie MINI aderenti</i></p>	<p>NUOVA MINI COOPER 3 PORTE CAMDEN EDITION CON FORMULA DI FINANZIAMENTO MINI FREE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 36 rate a 195 €¹ • TAN 3,99% • TAEG 6,13% • Anticipo 8.600 € • Durata 36 mesi • Chilometraggio 45.000 km • Maxirata finale pari al valore futuro garantito a 36 mesi/45.000 km. 11.971 € • A fine contratto puoi: <ul style="list-style-type: none"> o tenerla. E scegli se pagare la maxirata finale in una unica soluzione o chiedere di rifinanziarla o restituirla. E sei libero di salire a bordo di una nuova MINI <p><i>Spese di incasso escluse. Offerta valida fino al 31/03/2022 presso le Concessionarie MINI aderenti all'iniziativa</i></p>								

PS12253 - MERCEDES-BENZ-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO

Allegato al provvedimento n. 30266

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI
AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7, DEL D.LGS. 6 SETTEMBRE 2005, N.
206 E DELL'ART. 9 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, CLAUSOLE VESSATORIE**

NUMERO DEL PROCEDIMENTO

PS/12253

DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

28 dicembre 2021

PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Mercedes-Benz Italia S.p.A.

**PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL
PROCEDIMENTO**

In data 28 dicembre 2021, l'Autorità ha comunicato l'avvio del procedimento nei confronti di Mercedes-Benz Italia S.p.A. ("MBI"), ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. ("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, clausole vessatorie"*, adottato dall'Autorità con delibera n. 25411 del 1° aprile 2015 ("Regolamento").

In particolare, nella comunicazione di avvio del procedimento ("Comunicazione"), sono state oggetto di contestazione le modalità di presentazione del costo relative alla *"Offerte auto nuove"* pubblicizzate sul sito www.mercedes-benz.it ("Sito").

Più precisamente, l'Autorità ha in sintesi rilevato nella Comunicazione (v. pagg. 1-2)

che il Sito promuove “*le offerte in leasing e di noleggio dei propri veicoli indicando al primo contatto soltanto la rata mensile*”; e che (v. pag. 7) “*Le complessive modalità di presentazione del costo delle auto pubblicizzate, incentrate sull’importo contenuto del canone o della rata, non permettono al consumatore di acquisire consapevolezza, fin da primo contatto, dell’entità dell’impegno economico richiesto della sua durata e della distribuzione nel tempo [...] Le comunicazioni in esame invece enfatizzano al primo contatto soltanto l’importo della rata al fine di agganciare l’attenzione del consumatore, senza comunicare contestualmente, con analogo enfasi, l’entità dell’anticipo e il costo del riscatto finale (in caso di leasing) nonché il numero di rate e il chilometraggio incluso nelle offerte, informazioni che rappresentano elementi essenziali per consentire al consumatore di apprezzare immediatamente l’entità del costo della vettura e le sue modalità di pagamento nel tempo. Le informazioni relative agli elementi essenziali delle offerte sono rinvenibili, a seconda dei casi, scorrendo le pagine dedicate alle offerte sul modello prescelto oppure nel contesto di note esemplificative non di agevole lettura e la loro visualizzazione richiede comunque una o più azioni da parte del consumatore...*”.

Secondo l’Autorità, le condotte sopra descritte potrebbero risultare in contrasto con le disposizioni di cui agli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto suscettibili di “*indurre il consumatore medio ad assumere decisioni commerciali che non avrebbe altrimenti preso*” (Comunicazione, p. 8).

Successivamente, in data 11 febbraio 2022, MBI ha presentato all’Autorità memoria difensiva (“Memoria”) e formulario degli impegni (“Formulario”).

Con il presente atto, MBI intende modificare parzialmente e integrare il contenuto degli impegni a seguito dell’audizione svoltasi il 3 marzo 2022 con l’Autorità.

PREMESSA

MBI ritiene preliminarmente opportuno ribadire anche in questa sede quanto già evidenziato nella Memoria, soprattutto in merito alla necessità di valutare diversamente il principio del “*primo aggancio*” riferito a un’autovettura da pagare o utilizzare con formule rateali.

Si ritiene infatti che tale principio debba essere calibrato adeguatamente proprio in relazione alla sua “*idoneità a falsare in modo rilevante il comportamento del consumatore ... altera[ndo] la capacità ... di prendere una decisione consapevole*” (art. 18, lett. e, Cod. Cons.), a seconda della tipologia del bene o servizio oggetto del

messaggio e del suo mezzo di diffusione.

In particolare, pur aderendo senz'altro alla tesi secondo la quale il consumatore deve essere protetto sin dal primo contatto, riteniamo tuttavia che questo meriti un'adeguata valutazione a fronte di un messaggio che abbia ad oggetto le offerte di cui si discute. Ciò soprattutto in ragione del contesto descritto in Memoria in cui si inseriscono il rapporto di consumo e il processo di acquisto di un bene come l'autovettura, senz'altro non paragonabili a quelli di un bene di largo consumo.

In estrema sintesi, proprio in ragione della specifica tipologia di bene di cui trattasi, il consumatore medio ne valuterà l'acquisto con estrema attenzione sia sotto il profilo del modello più consono alle proprie esigenze sia sotto l'aspetto economico, considerando altresì l'incidenza che può comunque avere sul bilancio familiare: è da escludere quindi che un consumatore possa non sentire l'interesse ad approfondire l'offerta navigando nella successiva pagina per il solo fatto di essere a conoscenza dell'importo della rata. Conseguentemente, è da escludere che il consumatore medio possa essere ingannato dall'importo della rata mensile.

Fermo restando quanto sopra tuttavia, MBI, nell'ottica di manifestare massima collaborazione con l'Autorità nel pieno rispetto delle funzioni dalla stessa svolte, formula la seguente proposta di impegni, fatte salve ed impregiudicate le difese già formulate con la Memoria che qui si intendono integralmente richiamate.

Ciò premesso, si espongono nel dettaglio gli impegni che vengono proposti all'Autorità, manifestando sin d'ora la disponibilità di MBI a eventualmente integrarli ai sensi dell'art. 9, comma 2, del Regolamento.

Si conferma, infine, che gli impegni proposti in questa sede, come sopra accennato, non configurano in alcun modo una ammissione di responsabilità rispetto alla condotta oggetto di contestazione.

1) DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

MBI, al fine di rendere più efficiente in termini di obbiettivo di completezza, chiarezza e massima trasparenza la pratica commerciale in questione, propone i seguenti impegni.

In particolare, l'esponente, per rendere ancora più chiari e immediatamente fruibili tutti gli elementi essenziali delle offerte di *leasing* finanziario e noleggio a lungo termine oggetto della Comunicazione dell'Autorità, si impegna a comunicare tali offerte sul proprio Sito con le seguenti modalità.

1.1. Per quanto riguarda la pagina del Sito relativa all'offerta con il *claim* "*Tua a 580€*

al mese...” - che è accessibile dalla *home page* del Sito cliccando sul link “Guida all’acquisto & Offerte” selezionando poi nelle “Offerte” l’opzione “Auto Nuove” - MBI si impegna ad aggiungere l’indicazione del “Riscatto” con relativo importo, nonché l’indicazione del “Chilometraggio Totale” e relativa entità all’interno del box centrale con i *bullet point* (in cui sono già riportate le indicazioni relative al numero dei canoni, all’importo dell’anticipo, al TAN, TAEG, TAE e al pacchetto di servizi incluso).

Il tutto, così come di seguito rappresentato graficamente:

Classe C 220 d Mild Hybrid Premium SW
 Totale a partire da 580 € al mese con il leasing myOnLease

35 canoni

Nuova Classe C Station Wagon
Tua a 580 € al mese* solo con Mercedes-Benz Financial.

35 canoni
 + Anticipo 22.358€
 + TAN 3,90% TAEG 4,54% IAE 3,97%
 + Pacchetto ServiceCare incluso
 + Riscatto finale 516.000€
 + ICAE 100000€ 0,00%
 E dopo 3 anni sei libero di restituirla

* Esempio di leasing myOnLease per Classe C 220 d Mild Hybrid PREMIUM, 35 canoni da 580 €, Riscatto finale 516.000 € e chilometraggio totale 60.000 km, durata 36 mesi. Prezzo chiavi in mano 52.000 € (IVA 10%, IPT, contributi IMU e Diritto IPT esclusi). Impegno totale Mercedes-Benz Financial 52.383 €, importo totale dovuto dal consumatore 67.120 € (canoni mensili, inclusa spesa anticipata, IVA €), importo di bollo 18 € e spese di gestione 1074 € (27 € al mese). Salvo approvazione Mercedes-Benz Financial Services Italia S.p.A. L'offerta è valida in tutta gamma Mercedes-Benz, nel territorio di competenza Mercedes-Benz e sui siti internet della Società nella regione. Prezzi consigliati. Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Classe C, Benzina e Diesel Mild Hybrid 1617P. Ciclo motor. Emissioni CO2 (g/km) da 134 a 162. Consumi (l/100 km) da 4,7 a 7,2. Plug-in Hybrid 1617P. Ciclo motor. Emissioni CO2 (g/km) da 151 a 176. Consumo (l/100 km) da 6,8 a 7,8.

Adottando tale modifica, le informazioni riportate includono in modo visivamente concentrato tutti gli elementi necessari per consentire al consumatore di comprendere immediatamente e integralmente l’entità dell’esborso complessivo, ferma restando la presenza di tali informazioni anche nella nota collocata subito al di sotto.

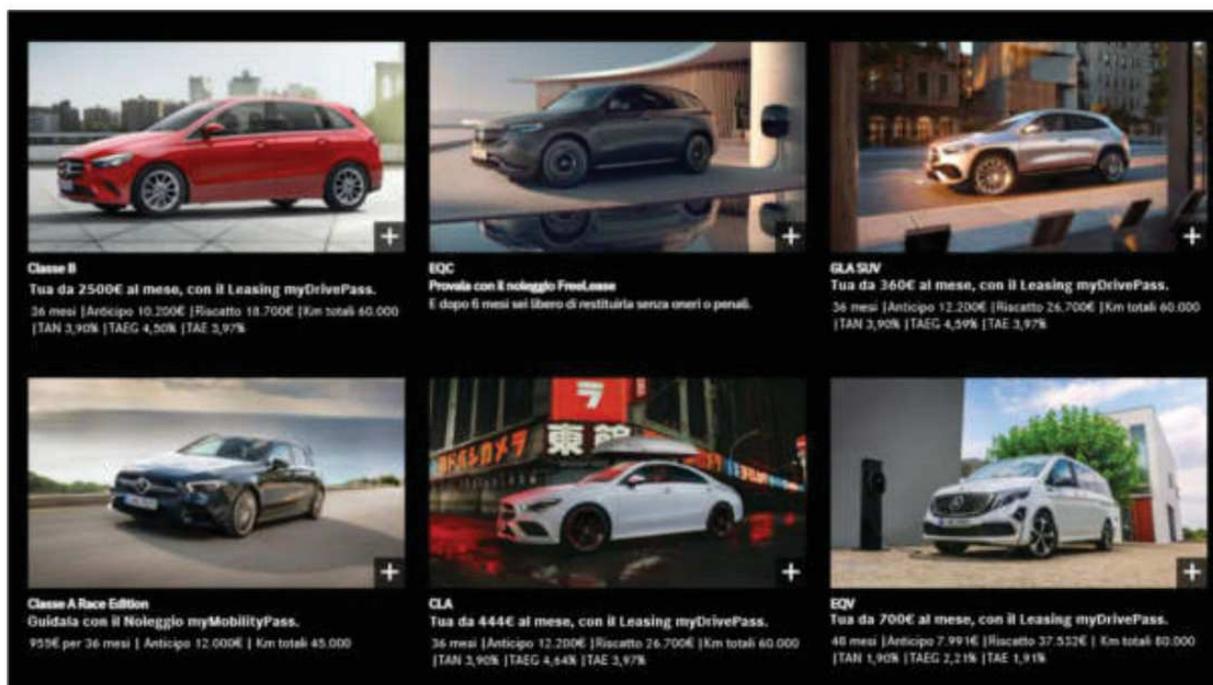
MBI si impegna, inoltre, a adottare la predetta impostazione anche in caso di mutamento dei termini economici dell’offerta o di pubblicazione *on-line* di analoghe offerte con medesimo *layout* o medesima impostazione grafica. Tale impostazione sarà altresì adottata in eventuali ulteriori comunicazioni pubblicitarie digitali (ad esempio, *social network*, testate digitali, ecc.) ferma restando l’autonomia creativa dei messaggi stessi; coerentemente, la medesima impostazione è sempre ferma restando

l'autonomia creativa dei messaggi sarà seguita per i mezzi stampa e TV.

Infine, in caso di accettazione dell'impegno di cui al presente paragrafo, MBI si impegna a darvi esecuzione entro quindici giorni dal ricevimento della relativa comunicazione di accettazione.

1.2. Per quanto riguarda invece le altre offerte di noleggio a lungo termine o *leasing* visualizzabili scrollando la medesima pagina del Sito, MBI si impegna a integrare o modificare il testo presente al di sotto dell'immagine di ciascuna vettura raffigurata, indicando l'esistenza e l'entità degli altri elementi rilevanti ovvero sia dell'“Anticipo”, del “Riscatto finale”, del chilometraggio totale e del TAN, TAEG e TAE (se previsti dall'offerta); ovviamente MBI si ritiene libera di formulare messaggi generici senza indicare alcun valore economico (come, ad esempio, nel caso di noleggio della vettura “EQC”).

Il tutto così come di seguito più dettagliatamente rappresentato graficamente:



Adottando tali integrazioni/modifiche, le informazioni riportate includono in modo visivamente concentrato tutti gli elementi necessari per consentire al consumatore di comprendere immediatamente e integralmente l'entità dell'esborso complessivo, con possibilità per il consumatore – cliccando sul riquadro di ciascuna vettura raffigurata e accedendo così all'ulteriore schermata già presente sul Sito e già descritta nella Comunicazione – di conoscere ogni ulteriore dettaglio delle offerte.

MBI si impegna, inoltre, a adottare le predette integrazioni anche in caso di mutamento dei termini economici delle offerte o di pubblicazione *on-line* di analoghe offerte con medesimo *layout* o medesima impostazione grafica. Tale impostazione sarà altresì adottata in eventuali ulteriori comunicazioni pubblicitarie digitali (ad esempio *social network*, testate digitali, ecc.) ferma restando l'autonomia creativa dei messaggi stessi; coerentemente la medesima impostazione e sempre ferma restando l'autonomia creativa dei messaggi sarà seguita per i mezzi stampa e TV.

Infine, in caso di accettazione dell'impegno di cui al presente paragrafo, MBI si impegna a darvi esecuzione entro quindici giorni dal ricevimento della relativa comunicazione di accettazione.

1.3) Impegno da parte di figure apicali di redazione di linee guida/training relative alla formulazione di offerte finanziarie

Al fine di sensibilizzare al massimo tutte le funzioni aziendali coinvolte nella pratica commerciale in questione, MBI 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 1.1 e 1.2. La diffusione e presentazione di tali specifiche linee guida potrà essere accompagnata da appositi *training* ad hoc.

Inoltre, in caso di accettazione dell'impegno di cui al presente paragrafo, MBI si impegna a darvi esecuzione entro quindici giorni dal ricevimento della relativa comunicazione di accettazione.

2) PERIODO DI VALIDITÀ DEGLI IMPEGNI

Le misure sopra esposte saranno adottate continuativamente.

MBI comunicherà tempestivamente all'Autorità eventuali variazioni rese necessarie in ragione, ad esempio, di sopravvenute esigenze organizzative.

3) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELLA COMUNICAZIONE

MBI ritiene che sussistano tutti i presupposti per ritenere gli impegni di cui ai

precedenti paragrafi 1.1, 1.2 e 1.3 ammissibili e idonei a rimuovere ogni possibile profilo di illegittimità della condotta contestata da codesta Ill.ma Autorità nella Comunicazione.

3.1) Relativamente all'**ammissibilità** degli impegni proposti, si osserva che essi sono concreti, precisi, di attuazione immediata, nonché facilmente verificabili da parte di codesta Ill.ma Autorità. Tali impegni si concretizzano in accorgimenti e misure che, considerati singolarmente e nel loro insieme, consentono certamente di superare tutti i rilievi sollevati dall'Autorità nella Comunicazione in punto di possibile scorrettezza della condotta contestata, garantendo agli utenti, fin dal primo contatto, una ancor più agevole, chiara, completa ed immediata contezza di tutte le informazioni relative alle offerte incluse nei Siti.

Inoltre, si noti che le misure oggetto degli impegni proposti da parte di MBI non sono soggette a limiti temporali, bensì vengono adottate e implementate a tempo indeterminato. Tale circostanza non può che avere l'effetto di eliminare in radice ogni potenziale profilo di confusione o ingannevolezza per i consumatori in ordine ai contenuti delle offerte che saranno, di volta in volta, pubblicizzate sul Sito.

Si aggiunge, a ulteriore sostegno dell'ammissibilità degli impegni proposti in questa sede, che la pratica commerciale sottoposta alla valutazione dell'Autorità non è comunque affetta da "*manifesta scorrettezza e gravità*". Al contrario, riteniamo che le argomentazioni di merito svolte in Memoria dimostrino la legittimità e correttezza delle modalità comunicazionali adottate da MBI o quantomeno, a tutto concedere, certamente escludano la possibilità che tali modalità configurino condotta manifestamente scorretta e grave.

Pertanto, non riteniamo configurabile, anche sotto questo profilo, il rigetto degli impegni proposti: la pratica contestata in accoglimento dei rilievi, pur non condivisi, dell'Autorità, può essere certamente corretta nei termini sopra descritti, termini che sono senz'altro idonei a rimuovere gli eventuali profili di illegittimità rilevati nella Comunicazione. Non senza rilevare che non sono stati nemmeno contestati profili di aggressività della pratica che di per sé potrebbero costituire un ostacolo all'accettazione degli impegni.

È certamente vero che l'Autorità, nell'ambito della propria attività discrezionale, è chiamata a bilanciare l'apprezzamento della gravità dell'infrazione contestata con la rilevanza delle misure correttive proposte, tenendo conto anche della sussistenza di un

rilevante interesse pubblico all'accertamento dell'infrazione che, ove esistente, comporterebbe il rigetto della proposta di impegni. Non ci sembra però obiettivamente che ciò si configuri nel caso di cui si discute.

Numerosi precedenti giurisprudenziali dell'Autorità testimoniano infatti che la stessa, pur considerando l'accertamento dell'illecito un obiettivo certamente rilevante del procedimento relativo a potenziali pratiche commerciali scorrette, tale obiettivo non è di per sé prevalente rispetto allo strumento della decisione con impegni e ad esso anzi non esita a ricorrere, conformemente alla *ratio* dell'istituto, nei casi in cui la correttezza della condotta possa essere rapidamente assicurata, come nel caso di specie, attraverso la collaborazione volontaria delle imprese.

Si ritiene pertanto che vi siano tutti i requisiti per condurre ad un accoglimento della proposta di impegni così formulata. Trattasi infatti di proposta che, sul presupposto del massimo spirito collaborativo nei confronti dell'Autorità, è certamente idonea, in ultima analisi, non solo a rimuovere i possibili profili di scorrettezza oggetto di contestazione da parte dell'Autorità stessa, bensì a prevenire che comportamenti analoghi a quelli contestati possano riproporsi in futuro: non vi è dubbio quindi che possono considerarsi soddisfatti i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dall'art. 9 del Regolamento.

3.2) Ciò premesso, si chiede che codesta Ill.ma Autorità, anche in considerazione dell'assenza del carattere di "*manifesta scorrettezza e gravità*" della pratica commerciale oggetto della Comunicazione, proceda alla valutazione dell'**idoneità** degli impegni proposti con il presente atto.

A tal fine, con riserva di fornire tutti i chiarimenti e le informazioni che codesta Ill.ma Autorità vorrà richiedere, si descrive come ciascuno degli impegni proposti sia idoneo a rimuovere ogni profilo di illegittimità ipotizzato dall'Autorità nella Comunicazione.

L'attuazione dell'**impegno di cui al paragrafo 1.1.** consente di rendere le informazioni sull'esatta natura e sulle caratteristiche generali dell'offerta pubblicizzata sul Sito MBI ancora più chiare ed immediate per il consumatore.

Più precisamente, l'attuazione di tale impegno permette al consumatore di:

- avere chiara ed esaustiva contezza, fin dal primo aggancio, di tutti gli elementi essenziali dell'offerta pubblicizzata sul Sito; ed in particolare, di conoscere immediatamente, nel medesimo contesto informativo e con concentrazione delle informazioni rilevanti in un medesimo riquadro visivo, l'esatta entità dell'impegno

economico richiesto e la durata, senza necessità di compiere ulteriori azioni (quali, ad esempio, lo scorrimento della pagina o l'ingrandimento di caratteri).

- essere posto, fin da subito, nella condizione di assumere una consapevole decisione di acquisto: la maggiore concentrazione informativa e visiva di tutte le componenti di costo operata da MBI – con altresì una maggiore enfasi degli elementi relativi all' "anticipo" e al "riscatto finale" – consente infatti al consumatore di avere agevole e immediata contezza dell'esborso economico complessivo che l'offerta comporterebbe.

Allo stesso modo, anche l'attuazione dell'impegno **di cui al paragrafo 1.2.** consente al consumatore di avere chiara ed esaustiva contezza, da subito, di tutti gli elementi essenziali delle offerte pubblicizzate sul Sito.

In particolare, il consumatore è messo in grado:

- di conoscere immediatamente, nel medesimo contesto informativo e in modo concentrato, le informazioni rilevanti in un medesimo riquadro visivo, l'esatta entità dell'impegno economico richiesto e la durata, senza necessità di compiere ulteriori azioni (quali ad esempio il click su uno o più *link*).

- di avere agevole e immediata contezza dell'esborso economico complessivo che l'offerta comporterebbe.

Inoltre, nel caso di mancata indicazione di valori economici (v. riquadro del noleggio vettura "EQC"), viene neutralizzato ogni potenziale primo aggancio ingannevole nei confronti del consumatore.

In conclusione, sul punto si tratta di misure adeguate e pertinenti modificative della pratica commerciale tese ad eliminare, in coerenza con l'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, in modo strutturale e permanente i profili di contestazione mossi dall'Autorità.

* * *

Si confida pertanto che l'Autorità vorrà concludere il presente procedimento con una decisione di accettazione della presente proposta di impegni e senza alcun accertamento di infrazione delle norme del Codice del Consumo manifestando sin d'ora la propria disponibilità a eventualmente modificarli e/o integrarli ai sensi dell'art. 9, comma 2, del Regolamento.

Con osservanza.

Roma, 11 marzo 2022

Firmato digitalmente da: LEONE ARTURO
Ruolo: 4.6 Avvocato
Organizzazione: ORDINE AVVOCATI ROMA
Data: 01/07/2022 15:34:59

Avv. Arturo Leone
Avv. Alessandro Berti Arnoaldi Veli



Firmato digitalmente da: BERTI ARNOALDI VELI ALESSANDRO
Ruolo: 4.6 Avvocato
Organizzazione: ORDINE AVVOCATI ROMA
Data: 01/07/2022 15:36:03

PS12254 - HYUNDAI-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO

Allegato al provvedimento n. 30267

PS/12254

**FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI
AI SENSI DELL'ART. 27 DEL CODICE DEL CONSUMO
E DELL'ART. 9 DEL REG.PROCEDURALE NELL'INTERESSE DI
Hyundai Motor Company Italy S.r.l.**

**(I) NUMERO DEL PROCEDIMENTO E DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI
AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA**

Procedimento n. PS12254 con Provvedimento di avvio dell'istruttoria notificato in data 28 dicembre 2022

(II) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Hyundai Motor Company Italy S.r.l. ("HMCI" o la "Società"), VIA BENSI 11 - 20152 MILANO.

**(III) PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI
AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

- In data 28 dicembre 2021, codesta Autorità comunicava a Hyundai Motor Company Italy S.r.l. ("HMCI" o la "Società"), ai sensi dell'art. 27, comma 3, del D. Lgs. n. 206/2005 ("Codice del Consumo"), nonché dell'art. 6 del "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*", l'apertura del procedimento PS/12254 per accertare se le modalità di presentazione di alcune offerte sul sito internet di HCMCI potessero integrare una violazione degli articoli **21** e **22** del Codice del Consumo, in quanto potenzialmente idonee "*a indurre il consumatore medio ad assumere decisioni commerciali che non avrebbe altrimenti preso*" (la "Comunicazione").

Oggetto delle contestazioni dell'AGCM è il sito internet della Società.

In particolare, secondo l'Autorità, al fine di attirare l'attenzione del consumatore HCMCI enfatizzerebbe fin dal primo contatto il solo importo della rata "*senza comunicare con*

analoga enfasi e in maniera contestuale l'entità dell'anticipo e della maxirata finale (c.d. Valore Futuro Garantito) né il numero di rate, elementi essenziali per consentire al consumatore di apprezzare immediatamente l'entità del costo della vettura e le sue modalità di pagamento nel tempo. Le informazioni necessarie per comprendere l'impegno finanziario effettivo sono fornite con minore evidenza, in caratteri piccoli oppure addirittura relegate in Note Legali di non agevole lettura, il cui contenuto può essere visionato solo a seguito di una o più azioni da parte del consumatore (il click su uno o più link, l'apertura di appositi riquadri, l'ingrandimento dei caratteri)" (para. 11 della Comunicazione).

A ciò si aggiunga che "il claim "Tua da €XX", riferito al prezzo della vettura e accompagnato dall'indicazione del numero di rate, in assenza di contestuali indicazioni idonee a chiarirne la portata, potrebbe lasciar intendere che la cifra indicata rappresenti l'esborso complessivo necessario per l'acquisto dell'autovettura con finanziamento. In realtà il prezzo promozionale rappresenta solo la base su cui calcolare il piano di finanziamento; per conoscere l'esborso complessivo occorrerà considerare anche gli oneri finanziari e le eventuali spese derivanti dal finanziamento" (para. 12 della Comunicazione).

- HCMI, **pur senza riconoscere** in alcun modo la fondatezza delle tesi e delle ipotesi formulate nella Comunicazione e nella convinzione di non aver commesso alcuna violazione della normativa di cui al Codice del Consumo e, dunque, di aver agito nel **pieno rispetto** della medesima, in ottemperanza al quadro legislativo e regolamentare applicabile nel caso in esame, offre - ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento procedurale - i seguenti impegni.

(IV) CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI

Partendo dal presupposto che i messaggi pubblicitari oggetto di contestazione contengono già tutti gli elementi che la stessa Autorità ha qualificato come "essenziali" nella Comunicazione, ossia l'importo dell'anticipo, il numero di rate e la maxi-rata finale, gli impegni di seguito descritti hanno ad oggetto l'adozione di misure - non aventi limitazioni temporali - volte a modificare in via permanente le condotte commerciali tenute dalla Società in modo da migliorare le modalità di rappresentazione delle offerte commerciali in coerenza con quanto indicato dall'Autorità nel provvedimento di avvio dell'istruttoria.

Gli impegni riguardano, in particolare, quanto segue.

(1) MODIFICA DEL SITO INTERNET HYUNDAI

Nonostante come sopra specificato i messaggi pubblicitari presenti sul sito HCMI presentino già tutte le informazioni che la stessa Autorità ha definito come “essenziali” (l’importo dell’anticipo, il numero di rate e la maxi-rata finale) affinché il consumatore medio possa assumere una decisione consapevole in merito all’acquisto del prodotto, al fine di venire incontro ai rilievi sollevati nella Comunicazione, HCMI si impegna a che le informazioni economiche ricollegate a qualsivoglia tipo di promozione siano contenute contestualmente in un’unica pagina web ed a tal fine si impegna a modificare il sito internet come segue.

(1.a) HOMEPAGE

Tipologia di impegno e descrizione

La Società si impegna ad eliminare dai messaggi promozionali presenti in *homepage* (<https://www.hyundai.com/it.html>) le cd. blue box contenenti le informazioni relative al prezzo contestate dall’Autorità. In questo modo, sarà dato maggiore spazio alla presentazione grafica delle vetture e l’utente interessato ad acquisire maggiori informazioni sullo specifico modello potrà cliccare su un apposito link (es. “Scopri”) per essere indirizzato sulla “Pagina modello”.

Per agevolare la comprensione si riporta a mero titolo esemplificativo nel seguito una foto-riproduzione del messaggio promozionale presente in homepage da cui si evince l’eliminazione della blue box il cui contenuto è oggetto di contestazione nel Provvedimento di Avvio dell’istruttoria



Dal link (individuato a titolo esemplificativo nel pulsante “Scopri”) si verrà reindirizzati alla “Pagina modello” che verrà modificata come segue.

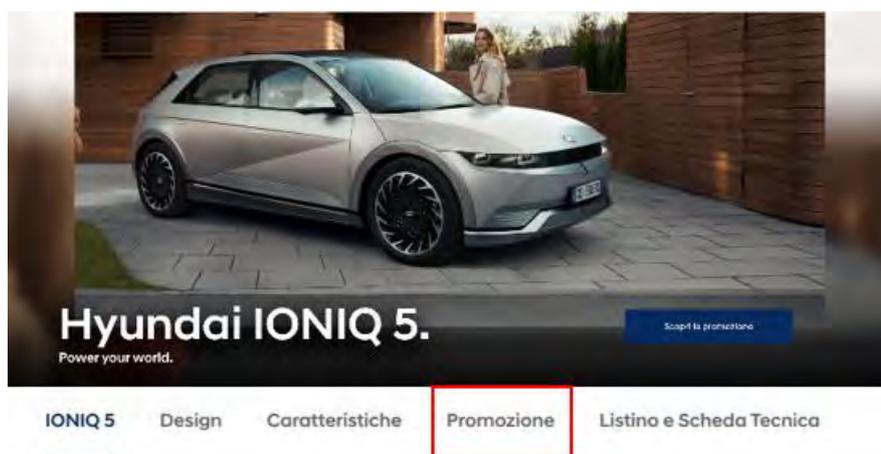
Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di 30 giorni dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

(1.b) PAGINA MODELLO

Tipologia di impegno e descrizione

La Società si impegna ad eliminare dall’interno delle Pagine modello (es. <https://www.hyundai.com/it/models/nuova-ioniq-5.html>) le blue box contenenti le informazioni relative al prezzo contestate dall’Autorità. La pagina modello permetterà dunque all’utente di acquisire tutte le informazioni di natura tecnica, incluse quelle relative al design, alle performance, alla scheda tecnica e agli accessori. Per scoprire le condizioni economiche della promozione eventualmente applicabile, l’utente potrà cliccare su un apposito link.

Per agevolare la comprensione si riporta a mero titolo esemplificativo nel seguito una foto-riproduzione della Pagina Modello da cui si evince l’eliminazione della blue box il cui contenuto è oggetto di contestazione nel Provvedimento di Avvio dell’istruttoria



Dal link (individuato a titolo esemplificativo nel pulsante “Scopri la promozione” o in alternativa sulla apposita sezione “Promozione”) si verrà reindirizzati alla “Pagina Promo” che verrà modificata come segue.

Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di 30 giorni dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

(1.c) PAGINA PROMO

Tipologia di impegno e descrizione

HCMI si impegna a riportare in maniera contestuale le informazioni economiche in un'unica pagina del proprio sito internet, ed in particolare nella cd. Pagina Promo con le modalità che seguono:

- nella parte in alto della Pagina Promo, nel blue box presente a fianco della vettura, verrà indicato (i) numero ed importo delle rate, (ii) prezzo promozionale di partenza (“Tua da...”), (iii) Anticipo, (iv) Valore Futuro Garantito, (v) importo totale dovuto dal consumatore per il finanziamento, con la precisazione (con asterisco ma in medesime dimensioni di carattere) che tale voce include l'importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi connessi al credito e la polizza assicurativa furto e incendio facoltativa, (vi) TAN, (vii) TAEG. Inoltre, HCMI si impegna a garantire uniformità nella dimensione del carattere degli elementi che compongono il prezzo in modo che l'attenzione del consumatore non possa essere attratta solo da alcune voci del prezzo. Si precisa che il prezzo promozionale di partenza, laddove individuato con l'espressione “Tua da...” o simili sarà sempre affiancato dalla precisazione (1) delle condizioni necessarie per ottenere il prezzo promozionale (es. solo con finanziamento o eventuale presenza di altre condizioni, come permuta o rottamazione) (2) dei relativi oneri finanziari.

In questo modo, il consumatore già nell'immediata visualizzazione della pagina ha a disposizione tutti gli elementi essenziali.

Nella parte centrale della medesima Pagina Promo verranno riepilogati gli elementi dell'offerta.

Nella parte finale della medesima Pagina Promo verranno riportate direttamente anche le note legali.

Si allega una simulazione della Pagina Prodotto in modo che sia consentita una visualizzazione migliore dell'esempio fornito con gli Impegni (che ricomprende la pagina nella sua interezza: parte iniziale, centrale, finale).

All. 1 - simulazione intera pagina in formato "png" che può essere visualizzata nella sua interezza o con la modalità zoom per focalizzare determinati punti della pagina stessa;

All. 2 - relativo estratto con focus sulle informazioni della prima parte della pagina oggetto dell'impegno 1.

All. 3 - relativo estratto con focus sulle informazioni nella blue box oggetto dell'impegno 1.

Si conferma che la pagina riportata negli allegati è meramente esemplificativa. In particolare, quanto al contenuto della blue box, lo stesso è esemplificato e può variare al variare di alcuni elementi della promozione (es. permuta / rottamazione), ma verranno mantenuti inalterati gli elementi essenziali indicati in Impegno 1.c sub voci da (i) a (vii) sopra esaminati. La parte centrale della pagina e quella finale delle note legali sono esemplificative e possono cambiare al variare delle promozioni.

Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di 30 giorni dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

*

(2) MODIFICA DEI MESSAGGI PUBBLICITARI DIFFUSI TRAMITE SOCIAL NETWORK

Tipologia di impegno e descrizione

HCMI si impegna ad eliminare dalle immagini pubblicitarie presenti nei cd. post o video presenti nelle cd. stories diffusi tramite i propri social network (es. Facebook, Instagram, LinkedIn) ogni riferimento al prezzo promozionale ed alle condizioni per acquisto con finanziamento. Per ottenere tali informazioni, l'utente interessato potrà cliccare sul

collegamento presente nel messaggio pubblicitario (in forma di link, swipe-up, pulsante “Scopri” o simili) per essere indirizzato **direttamente** sulla Pagina promo del sito internet Hyundai così come riformulata in base all’Impegno (1.c) sopra riportato.

Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di 30 giorni dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

*

(3) MODIFICA DEI BANNER PUBBLICITARI DIFFUSI TRAMITE ALTRI CANALI ON-LINE

Tipologia di impegno e descrizione

HCMI si impegna ad eliminare dai banner pubblicitari diffusi tramite qualsivoglia altro canale on-line diverso dai social network ogni riferimento al prezzo promozionale ed alle condizioni per acquisto con finanziamento. Per ottenere tali informazioni, l’utente interessato potrà cliccare sul collegamento presente nel banner pubblicitario (in forma di link, swipe-up, pulsante “Scopri” o simili) per essere indirizzato direttamente sulla Pagina promo del sito internet Hyundai così come riformulata in base all’Impegno (1)(c).

Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di 30 giorni dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

*

(4) INSERIMENTO NEL SITO DELLA SOCIETA’ DI UN VIDEO ESPLICATIVO DELLA STRUTTURA DI CIASCUNA TIPOLOGIA DI FINANZIAMENTO

Tipologia di impegno e descrizione

La Società si impegna ad inserire nel proprio sito Internet un breve video “didattico” brandizzato Hyundai, che spieghi - senza proporre alcuna condizione economica né scopi promozionali - in cosa consistano le formule del finanziamento in modo che il consumatore possa comprendere la “struttura” ed il meccanismo dell’offerta.

Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di 90 giorni dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

*

(5) ADOZIONE DI UN PIANO DI FORMAZIONE E DI LINEE GUIDA DA SEGUIRE NELLA PREDISPOSIZIONE E NELLA PRESENTAZIONE DEGLI ANNUNCI PUBBLICITARI ONLINE E OFFLINE

Tipologia di impegno e descrizione

Al fine di assicurare che le condotte contestate dall’Autorità non si ripetano in futuro, HCMI si impegna ad implementare

1. un piano di formazione ed
2. una procedura interna

rivolti a tutto il personale aziendale coinvolto nella gestione delle pubblicità.

La procedura ed il piano di formazione (organizzato sotto forma di training) stabiliranno, dopo una premessa generale di inquadramento delle norme rilevanti di cui al Codice del Consumo, le linee guida da seguire nella predisposizione e nella presentazione degli annunci pubblicitari (on-line ed off-line) in modo che gli stessi siano effettuati nel rispetto della normativa di cui al Codice del Consumo in tema di pratiche commerciali scorrette ed in ossequio ai principi di chiarezza ed evidenza grafica, completezza e contestualità delle informazioni essenziali che consentono al consumatore di effettuare una scelta consapevole di acquisto anche in coerenza con quanto indicato dalla prassi di codesta Autorità.

Si precisa che sia il training di formazione che la procedura interna avranno ad oggetto le regole per la gestione di tutte le possibili pubblicità on line (ad esempio, sito internet della società, banner, social networks, siti di terzi, ecc.) ed off line (ad esempio, carta stampata, TV, radio).

Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di 90 giorni dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

*

Alla scadenza degli Impegni come sopra presentati, HCMI si impegna ad inviare all’Autorità una relazione in merito all’effettiva attuazione degli impegni.

* * *

D) CONSIDERAZIONI CIRCA L’IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A FAR VENIRE MENO I PROFILI CONTESTATI

HCMI ritiene che gli impegni presentati siano idonei a far definitivamente venir meno le perplessità e le preoccupazioni manifestate dall’Autorità in relazione alle presunte illegittime pratiche commerciali che, secondo quanto illustrato nel provvedimento di avvio dell’istruttoria, sarebbero state attuate da HCMI in violazione delle disposizioni di cui al Codice del Consumo.

Tali impegni, infatti, non si limitano a prevedere la cessazione di una pratica commerciale asseritamente scorretta, ma consentono ai consumatori di acquisire il massimo livello informativo possibile in relazione a ciascuna offerta Hyundai fin dal primo contatto.

Ed infatti, a seguito dell’implementazione dell’impegno **(1)**, il sito internet Hyundai sarà completamente ristrutturato in maniera tale che le informazioni concernenti il prezzo promozionale delle autovetture con finanziamento siano presentate in maniera trasparente, completa e contestuale in un’unica pagina.

A seguito dell’implementazione dell’impegno, infatti, la Homepage e le Pagine modello saranno prive di ogni riferimento al prezzo e le informazioni fornite nelle Pagine Modello riguarderanno le sole caratteristiche tecniche (cfr. lett. *a*) e *b*). Tale modalità di presentazione delle offerte esclude in radice il rischio di “aggancio” del consumatore attraverso la prospettazione di informazioni che potrebbero essere ritenute come incomplete o fuorvianti, come paventato nel Provvedimento di avvio dell’istruttoria.

È invece nella sola Pagina Promo, accessibile cliccando su apposito link sulla Pagina Modello (o da apposito tasto accessibile), che le informazioni relative al prezzo

promozionale vengono presentate in maniera completa, contestuale e con pari evidenza grafica in modo da garantire che il consumatore possa acquisire la piena consapevolezza dell'entità dell'impegno economico richiesto, della sua durata e distribuzione nel tempo.

Ed infatti, con l'indicazione degli elementi di cui alla let. c) dell'impegno (1), il contenuto informativo di ciascun annuncio presente sul sito internet Hyundai è caratterizzato dalla presenza contestuale già nel blue box di tutti quegli elementi definiti come "essenziali" dall'Autorità nel provvedimento di avvio: tra cui (i) numero ed importo delle rate, (ii) prezzo promozionale di partenza ("Tua da..."), (iii) Anticipo, (iv) Valore Futuro Garantito, (v) importo totale dovuto dal consumatore in caso di finanziamento (inclusi oneri o servizi facoltativi) (vi) TAN, (vii) TAEG. Si precisa che la dicitura "importo totale dovuto" dal consumatore è dicitura espressamente richiesta da Banca d'Italia e riportata nel SECCI a cui, fini di una maggiore comprensione per il consumatore medio, la Società ha aggiunto "per il finanziamento".

Tali informazioni hanno uniformità nella dimensione del carattere degli elementi che compongono il prezzo in modo che l'attenzione del consumatore non possa essere attratta solo da alcune voci del prezzo.

In questo modo, il consumatore già alla prima lettura (cd. aggancio) ha a disposizione tutti gli elementi essenziali, senza fare attività di scrolling ulteriori o atterraggi in altre pagine, per recuperare altre informazioni essenziali in merito alle condizioni commerciali.

Per completezza, poi, tali elementi sono comunque richiamati nella medesima pagina nella parte centrale; ed ancora, nella medesima pagina vi sono le note legali, senza che il consumatore debba aprire ulteriori pagine.

Si ritiene, quindi, che tale impegno sia idoneo a risolvere qualsiasi obiezione sul piano dell'omissione delle informazioni utili al consumatore medio per poter assumere una decisione consapevole ed a venire incontro al rilievo sollevato dall'Autorità al paragrafo 12 del Provvedimento di Avvio in cui si afferma che *"il claim "Tua da €XX", riferito al prezzo della vettura e accompagnato dall'indicazione del numero di rate, in assenza di contestuali indicazioni idonee a chiarirne la portata, potrebbe lasciar intendere che la cifra indicata rappresenti l'esborso complessivo necessario per l'acquisto dell'autovettura con finanziamento. In realtà il prezzo promozionale rappresenta solo la*

base su cui calcolare il piano di finanziamento; per conoscere l'esborso complessivo occorrerà considerare anche gli oneri finanziari e le eventuali spese derivanti dal finanziamento". Del pari è esclusa in radice la contestazione relativa alle note legali che, come evidenziato nel Provvedimento di avvio (par. 11) richiedevano nelle sezioni del sito contestate piu' "click" o "ingrandimenti".

A ciò si aggiunga che con l'impegno (1), HCMI intende apportare quei miglioramenti grafici suggeriti dall'Autorità per evitare che l'attenzione del consumatore sia attirata solo da alcune voci e non dal complesso degli elementi che compongono il prezzo (cfr. paragrafo 9-11 del Provvedimento di Avvio in cui si afferma che *"le complessive modalità di presentazione del costo delle auto pubblicizzate, incentrate sull'importo contenuto della rata, non permettono al consumatore di acquisire consapevolezza, fin dal primo contatto, dell'entità dell'impegno economico richiesto, della sua durata e distribuzione nel tempo. [...] Le comunicazioni in esame enfatizzano invece il solo importo della rata al fine di agganciare l'attenzione del consumatore, senza comunicare con analogo enfasi e in maniera contestuale l'entità dell'anticipo e della maxirata finale (c.d. Valore Futuro Garantito) né il numero di rate, elementi essenziali per consentire al consumatore di apprezzare immediatamente l'entità del costo della vettura e le sue modalità di pagamento nel tempo"*).

Ove ciò non bastasse, a dimostrazione della volontà di HCMI di adattare le proprie condotte commerciali al pieno rispetto della disciplina consumeristica, nonostante le campagne pubblicitarie diffuse tramite i propri social network **non rientrino nel perimetro del presente procedimento**, con l'impegno (2) la Società si impegna comunque ad eliminare qualsiasi riferimento al prezzo promozionale dalle future campagne mantenendo solo un collegamento alle Pagine Promo presenti sul sito internet Hyundai. Medesime considerazioni possono essere effettuate con riferimento all'impegno (3) che la Società ha ritenuto di estendere anche ai banner pubblicitari diffusi tramite qualsivoglia altro canale on-line diverso dai social network.

HCMI ritiene che scelta di estendere gli impegni anche ai contenuti di cui agli impegni (2) e (3) sia stata effettuata nel primario interesse dei consumatori, seppur le caratteristiche proprie delle campagne social ed on line che, a differenza del sito internet, solitamente non consentono una lettura completa ed attenta delle informazioni, sia per le

abitudini di utilizzo dei social sia per le dimensioni dei banner normalmente utilizzati a tal fine.

Sempre nell'ottica di migliorare la trasparenza nei confronti dei consumatori si pone l'impegno (4) grazie al quale il consumatore può fruire di un video "didattico" che gli consente di meglio comprendere la formula del finanziamento e la struttura dell'offerta.

HCMI, infine, ha ritenuto di implementare alcune importanti iniziative a livello interno per scongiurare il rischio che la Società compia in futuro pratiche commerciali simili a quelle contestate dall'Autorità nella Comunicazione. A tal fine con l'impegno (5), HCMI intende implementare un piano di formazione per tutto il personale coinvolto nella gestione delle pubblicità e redigere una procedura interna che stabilisca le linee guida da seguire nella predisposizione e nella presentazione degli annunci pubblicitari online ed offline in cui si prescriva il rispetto dei principi di completezza e contestualità delle informazioni relative al prezzo degli autoveicoli Hyundai e di chiarezza grafica, coerentemente con quanto indicato dalla prassi di codesta Autorità.

* * *

Alla luce delle suesposte considerazioni, HCMI ritiene che tutti gli impegni proposti siano idonei a far venir meno i presunti profili di illegittimità prospettati nel provvedimento di avvio dell'istruttoria, nonché a fornire un contributo costruttivo ad una positiva conclusione del procedimento, definendo una soluzione che risulti pienamente soddisfacente per i consumatori e che determini, nel contempo, completezza, contestualità e chiarezza delle informazioni fornite agli stessi.

Si ritiene dunque che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Si confida pertanto che codesta Autorità concluda che gli impegni siano idonei a eliminare i profili evocati nel provvedimento di apertura dell'istruttoria, accetti gli impegni presentati rendendoli obbligatori per HCMI e chiuda così il procedimento nei suoi confronti senza accertare alcuna infrazione da parte della stessa.

*

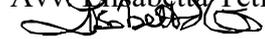
Si precisa sin da ora che HCMI si dichiara disponibile a valutare ed implementare **qualsivoglia modifica di contenuto o mezzi di diffusione** che dovesse essere richiesta dalla Direzione Istruttoria o dall'Autorità agli Impegni proposti.

Milano, 10 febbraio 2022

Avv. Enrico Adriano Raffaelli



Avv. Elisabetta Feti



Avv. Alessandro Raffaelli





Hyundai IONIQ 5.

Tua da € 349* al mese in 36 rate
Prezzo promo da € 42.250
solo con permuta o rottamazione
e finanziamento Hyundai i-Plus
Anticipo € 13.950
Valore Futuro Garantito € 21.480

**Importo totale dovuto dal consumatore per il
finanziamento € 34.237,26 ***

TAN 2,95% TAEG 3,77%

*Importo del capitale preso in prestito, più gli
interessi e i costi connessi al credito e la polizza
assicurativa furto e incendio facoltativa



Preventivo



Test Drive



Configuratore



Rete Hyundai



Tua da € 349* al mese in 36 rate

Prezzo promo da € 42.250

solo con permuta o rottamazione

e finanziamento Hyundai i-Plus

Anticipo € 13.950

Valore Futuro Garantito € 21.480

Importo totale dovuto dal consumatore per il

finanziamento € 34.237,26 *

TAN 2,95% TAEG 3,77%

***Importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi connessi al credito e la polizza assicurativa furto e incendio facoltativa**

PS12255 - KIA-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO

Allegato al provvedimento n. 30268

PS/12255

PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

AI SENSI DELL'ART. 27 DEL CODICE DEL CONSUMO

E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO PROCEDURALE NELL'INTERESSE DI

KIA Italia S.r.l.

Premesso che:

- in data 28 dicembre 2021, codesta Autorità ha notificato a KIA Italia s.r.l. (“KIA” o “Società”) una comunicazione di avvio del procedimento istruttorio (“Comunicazione”) ai sensi dell’art. 27, comma 3 del D.Lgs. n. 206/2005 e ss.mm. (“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 discriminazione e clausole vessatorie” (“Regolamento”) nei confronti di KIA.

In particolare, nella Comunicazione l’Autorità ha ipotizzato che le modalità di presentazione di alcune offerte di KIA potrebbero integrare una violazione degli articoli **21** e **22** del Codice del Consumo, in quanto potenzialmente idonee a indurre il consumatore medio ad assumere decisioni commerciali che non avrebbe altrimenti preso. Ed infatti, secondo l’Autorità, KIA “*promuove sul sito internet in italiano dedicato all’omonimo marchio, la vendita dei propri veicoli attraverso offerte che presenterebbero in modo ingannevole ed omissivo elementi essenziali del costo del veicolo (l’importo dell’anticipo, il numero di rate e la maxi rata finale), in quanto gli stessi non sono forniti al consumatore contestualmente e con la medesima enfasi fin dal primo contatto*” (para. 2 della Comunicazione). Ciò farebbe sì che “*le complessive modalità di presentazione del costo delle auto pubblicizzate, incentrate sull’importo contenuto della rata, non permettono al consumatore di acquisire consapevolezza, fin dal primo contatto, dell’entità dell’impegno economico richiesto, della sua durata e distribuzione nel tempo. Infatti, per i contratti di finanziamento con maxi-rata finale i pagamenti rateali rappresentano soltanto una frazione dell’esborso complessivo, distribuito su 35 mesi. L’esborso richiesto al consumatore appare in realtà concentrato all’inizio (con un anticipo pari a circa un quarto dell’esborso complessivo) e soprattutto, alla fine del contratto (maxi-rata finale, di valore pari ad almeno il 40% dell’esborso complessivo). Per i contratti di leasing, l’importo del primo canone anticipato è pari o superiore*

alla somma dei canoni mensili, mentre il valore di riscatto appare circa pari alla somma dei canoni e dell'anticipo". (para. 12-13 della Comunicazione).

Secondo l'AGCM, al fine di attirare l'attenzione del consumatore KIA enfatizzerebbe il solo importo della rata **“senza comunicare contestualmente, con analoghi enfasi, l'entità dell'anticipo e della maxirata finale (o del primo canone anticipato e del valore di riscatto), nonché il numero di rate, che rappresentano elementi essenziali per consentire al consumatore di apprezzare immediatamente l'entità del costo della vettura e le sue modalità di pagamento nel tempo. Tali informazioni possono essere visionate solo in un momento successivo, a seguito di una o più azioni da parte del consumatore (quali il click su uno o più link per accedere alle pagine dedicate ai singoli veicoli in promozione, lo scorrimento delle landing page, l'ingrandimento dei caratteri delle “Note Legali”)**” (para. 14 della Comunicazione).

- KIA, **pur senza riconoscere** in alcun modo la fondatezza delle tesi e delle ipotesi formulate nella Comunicazione e nella convinzione di non aver commesso alcuna violazione della normativa di cui al Codice del Consumo e, dunque, di aver agito nel **pieno rispetto** della medesima, in ottemperanza al quadro legislativo e regolamentare applicabile nel caso in esame, offre - ai sensi dell'art. 27 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento procedurale - i seguenti

IMPEGNI

I) DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

Ai fini di una corretta comprensione degli impegni di seguito descritti è necessario tenere a mente il perimetro della Comunicazione e considerare (i) che le contestazioni dell'Autorità in punto di omissione di informazioni rilevanti per il consumatore riguardano la sola sezione “Promozioni”, avente la specifica funzione di comparare i diversi modelli non sul piano delle loro caratteristiche tecniche ma mettendo a confronto quegli elementi di ciascuna offerta che i consumatori hanno dimostrato essere decisivi nelle proprie scelte commerciali (importo della rata e TAEG), e (ii) che, in ogni caso, le pagine relative a ciascun modello contengono tutte le informazioni – anche di prezzo – relative a ciascun veicolo senza che per la loro visualizzazione sia richiesto al consumatore di cliccare su altri tasti/link per l'apertura di riquadri o per il reindirizzamento ad altre pagine (circostanza, questa, più unica che rara per gli annunci pubblicitari del settore).

Partendo da tali presupposti, i seguenti impegni hanno ad oggetto l'adozione di misure - non aventi limitazioni temporali - volte a modificare in via permanente le condotte commerciali tenute dalla Società in modo da migliorare le modalità di rappresentazione delle offerte commerciali KIA in coerenza con quanto indicato dall'Autorità nel provvedimento di avvio dell'istruttoria.

Gli impegni riguardano, in particolare, quanto segue.

1) MODIFICA DELLA SEZIONE “PROMOZIONI” (WEB)

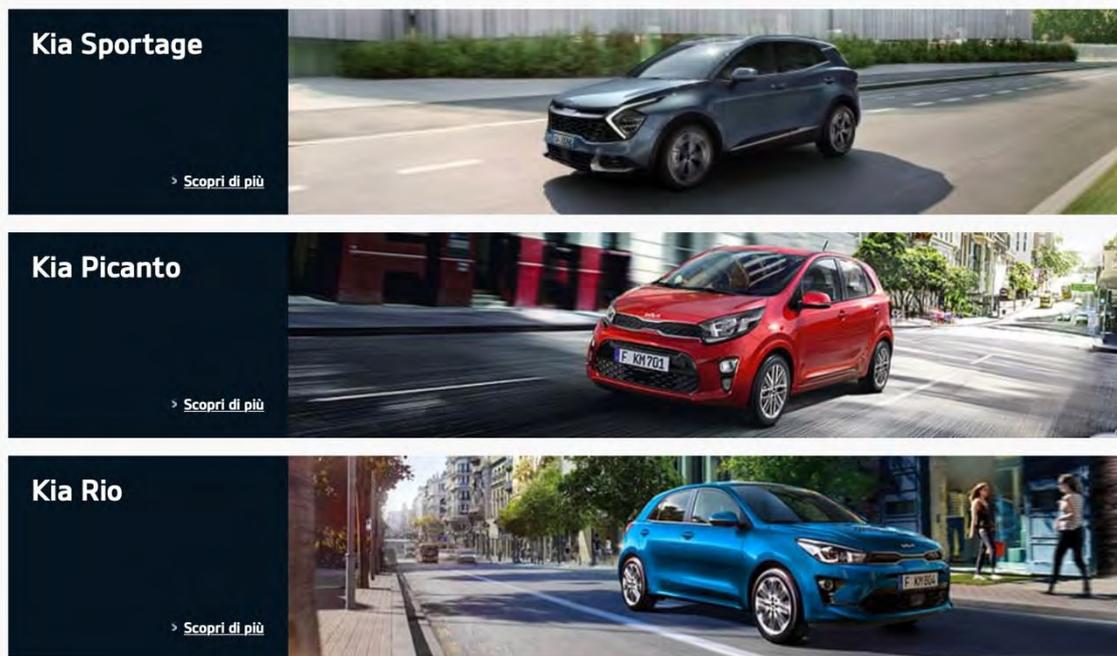
Tipologia di impegno

KIA si impegna a rimuovere dalla sezione “Promozioni” del proprio sito internet ogni informazione relativa al prezzo delle vetture presentate. Secondo KIA, infatti, il design della sezione “Promozioni” non consente allo stato di inserire ulteriori informazioni oltre a quelle già presenti; lo spazio esiguo disponibile costringerebbe infatti ad utilizzare un carattere troppo piccolo e difficilmente leggibile dai consumatori. Al fine di garantire la maggiore chiarezza informativa possibile, KIA ha ritenuto così nell’interesse dei consumatori eliminare ogni riferimento di prezzo dalla sezione “Promozioni” e di fornire tutte le indicazioni di natura economica in maniera chiara, contestuale e completa nelle pagine dedicate a ciascun modello - (sul punto, si veda l’Impegno n.2).

In questo modo, nella sezione Promozioni sarà dato maggiore spazio alla presentazione grafica delle vetture e l’utente interessato ad acquisire maggiori informazioni sullo specifico modello potrà cliccare su un apposito link (es. “Scopri di più”) per essere indirizzato sulle pagine dedicate ai singoli modelli (meglio definita nell’Impegno n.2). Le informazioni economiche complete saranno quindi date contestualmente nella sola pagina dedicata ai modelli.

Per agevolare la comprensione si riporta a mero titolo esemplificativo nel seguito una foto-riproduzione della sezione Promozioni come riformulata alla luce dell’impegno descritto, dalla quale si evince la rimozione completa delle condizioni economiche dell’offerta:

PROMOZIONI KIA



Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di 1 mese dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

*

2) MODIFICA DELLA PRESENTAZIONE GRAFICA DELLE INFORMAZIONI RELATIVE AL PREZZO CONTENUTE NELLE PAGINE DEDICATE A CIASCUN MODELLO CON PROMOZIONE SCELTA KIA

KIA si impegna a garantire visibilità, contestualità e pari dignità grafica a tutte le informazioni essenziali delle offerte promozionali con finanziamento Scelta KIA contenute nelle pagine dedicate ai singoli modelli (ie la pagina di atterraggio) con le modalità che seguono:

- **nella parte alta delle pagine di ciascun modello,** KIA si impegna ad eliminare il riquadro bianco presente nella versione contestata dall'AGCM (cd. *white box*) con le informazioni in essa contenute dal piu' ampio riquadro contenente l'immagine del veicolo ed a riportare di modo che siano immediatamente visibili subito sotto l'immagine del modello di vettura le seguenti informazioni: (i) numero ed importo delle rate, (ii) prezzo promozionale di

partenza, (iii) Anticipo, (iv) Valore Futuro Garantito, (v) TAN e (vi) TAEG (vii) importo totale dovuto dal consumatore in caso di finanziamento (pari al capitale preso in prestito, più gli interessi, i costi connessi al credito e l'eventuale polizza assicurativa furto e incendio facoltativa) (con rimando a nota legale).

Inoltre, KIA si impegna a garantire uniformità nella dimensione del carattere degli elementi che compongono il prezzo e delle informazioni sopra riportate cosicché l'attenzione del consumatore non possa essere attratta solo da alcune voci di costo.

In questo modo, il consumatore già nell'immediata visualizzazione della pagina ha a disposizione tutti gli elementi essenziali per poter effettuare una scelta consapevole: essendo infatti posizionate in alto nella pagina web le informazioni saranno disponibili al consumatore subito sotto l'immagine del modello ed immediatamente all'accesso della pagina senza che sia necessario effettuare altri rinvii a pagine diverse o click diversi (come da contestazione presente nel Provvedimento di avvio dell'istruttoria). Una mera e minima attività di scrolling (per passare dalle immagini del modello alle diciture) potrebbe essere necessaria in caso di uso di device (es. smartphone) con schermi piccoli (attività non necessaria, invece, per la visualizzazione da pc).

- **nella parte centrale della medesima Pagina**, verrà eliminato dal riquadro grigio il riferimento dell'importo della rata e del TAEG di cui alle immagini presenti nel provvedimento di avvio dell'istruttoria, lasciando nella parte centrale della Pagina solo alcune informazioni aggiuntive. Tali informazioni saranno riportate in maniera omogenea dal punto di vista grafico.
- **nella parte finale della medesima Pagina**, verranno riportate direttamente anche le note legali il cui contenuto sarà reso immediatamente leggibile senza che sia necessario ingrandirle.

Si precisa che la società provvederà a pubblicare le note con un font maggiore rispetto a quello oggetto di contestazione.

Solo per agevolare la comprensione, anche considerato che il contenuto delle note legali non è oggetto di contestazione, si riportano nell'allegato a mero titolo esemplificativo le note legali relative al modello Picanto.

In relazione all'Impegno in oggetto si allega una simulazione della Pagina dedicata ai singoli modelli (ie la pagina di atterraggio) in modo che sia consentita una visualizzazione migliore dell'esempio fornito con gli Impegni. Si precisa che la pagina allegata è esemplificativa in quanto le promozioni possono cambiare nel tempo (si richiama sul punto quanto già dedotto). L'esemplificazione visiva è valida anche in relazione all'impegno 3.

All. 1 - simulazione intera pagina in formato “png” che può essere visualizzata nella sua interezza o con la modalità zoom per focalizzare determinati punti della pagina stessa;

All. 2 - relativo estratto con focus sulle informazioni sotto l’immagine auto e oggetto dell’impegno.

Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di 1 mese dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

*

3) MODIFICA DELLA PRESENTAZIONE GRAFICA DELLE INFORMAZIONI RELATIVE AL PREZZO CONTENUTE NELLE PAGINE DEDICATE A CIASCUN MODELLO CON FINANZIAMENTO K-LEASE

KIA si impegna a garantire visibilità, contestualità e pari dignità grafica a tutte le informazioni essenziali delle offerte promozionali con finanziamento K-LEASE contenute nelle pagine dedicate ai singoli modelli con le modalità che seguono:

- **nella parte alta delle pagine di ciascun modello.** KIA si impegna ad eliminare la cd. *white box* con le informazioni in essa contenute e la data di scadenza della validità della promozione dal riquadro contenente l’immagine del veicolo ed a riportare di modo che siano immediatamente visibili subito sotto l’immagine del modello di vettura le seguenti informazioni: (i) numero ed importo delle rate, (ii) prezzo promozionale, (iii) Primo Canone Anticipato, (iv) Riscatto, (v) Importo totale dovuto dal consumatore per il finanziamento (pari al capitale preso in prestito, più gli interessi, i costi connessi al credito e, in caso di adesione, l’eventuale polizza assicurativa furto e incendio facoltativa e il programma di Manutenzione Kia) (con rimando a nota legale).

Inoltre, KIA si impegna a garantire uniformità nella dimensione del carattere degli elementi che compongono il prezzo in modo che l’attenzione del consumatore non possa essere attratta solo da alcune voci del prezzo.

In questo modo, il consumatore già nell’immediata visualizzazione della pagina ha a disposizione tutti gli elementi essenziali per poter effettuare una scelta consapevole: essendo infatti posizionate in alto nella pagina web le informazioni saranno disponibili al consumatore subito sotto l’immagine del modello ed immediatamente all’accesso della pagina senza che sia necessario effettuare altri rinvii a pagine diverse o click diversi (come da contestazione presente nel Provvedimento di avvio dell’istruttoria). Una mera e minima

attività di scrolling (per passare dalle immagini del modello alle diciture) potrebbe essere necessaria in caso di uso di device (es. smartphone) con schermo limitato (attività non necessaria, invece, per la visualizzazione da pc).

- **nella parte centrale della medesima Pagina**, verrà eliminato dal riquadro azzurro il riferimento dell'importo della rata e del TAEG lasciando nella parte centrale della Pagina solo alcune informazioni aggiuntive accessorie che esulano dalle condizioni economiche della promozione (per l'esempio verrà seguito quanto delineato all'Impegno 2). Tali informazioni saranno riportate in maniera omogenea dal punto di vista grafico.
- **nella parte finale della medesima Pagina**, verranno riportate direttamente anche le note legali il cui contenuto sarà reso immediatamente leggibile senza che sia necessario ingrandirle (cfr. esempio in allegato).

*

4) MODIFICA DELLA PRESENTAZIONE GRAFICA DELLE INFORMAZIONI RELATIVE AL PREZZO PER LE PUBBLICITÀ DIFFUSE SU MEZZO STAMPA

Nonostante, non vi sia alcuna contestazione da parte dell'AGCM in relazione alla pubblicità stampa e nonostante KIA ritenga che all'interno della stessa vi siano rappresentate tutte le informazioni essenziali, KIA è disponibile ad adottare un impegno, per manifestare buona fede ed estrema trasparenza e collaborazione anche in relazione a tale mezzo pubblicitario.

In particolare, KIA si impegna a garantire pari evidenza grafica a tutte le informazioni essenziali riguardanti il prezzo in tutti i messaggi pubblicitari diffusi su mezzo stampa. Tale impegno mira ad assicurare che tali informazioni risultino omogenee agli occhi del consumatore dal punto di vista della dimensione e del font dei caratteri utilizzati e continuo ad essere presentate in maniera contestuale.

Per agevolare la comprensione si riporta a mero titolo esemplificativo nel seguito una foto-riproduzione di una pubblicità diffusa su mezzo stampa nel mese di dicembre. Prendendo come riferimento tale esempio, KIA si impegna a

- eliminare l'indicazione dell'importo della rata e del TAEG dall'interno dell'immagine (diciture in basso a destra riportate dentro l'immagine);
- indicare immediatamente sotto l'immagine e prima delle note legali le seguenti informazioni: (i) numero ed importo delle rate, (ii) prezzo promozionale di partenza, (iii) Anticipo, (iv) Valore Futuro Garantito, (v) importo totale dovuto in caso di finanziamento,

comprensivo di oneri e accessori, (vi) TAN e (vii) TAEG. Tali informazioni saranno fornite con caratteri omogenei tra loro ed in ogni caso facilmente leggibili.

Si allega una simulazione della pagina stampa in modo che sia consentita una visualizzazione migliore dell'esempio fornito con gli Impegni.

Si conferma che la pagina allegata è esemplificativa in quanto le promozioni possono cambiare nel tempo (si richiama sul punto quanto già dedotto in relazione agli impegni precedenti).

- *All. 3 - simulazione pagina stampa*

Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di due mesi dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

*

5) INSERIMENTO NEL SITO DELLA SOCIETA' DI UN VIDEO ESPLICATIVO DELLA STRUTTURA DI CIASCUNA TIPOLOGIA DI FINANZIAMENTO

Tipologia di impegno

La Società si impegna ad inserire un breve video "didattico" brandizzato KIA, che spieghi - senza proporre alcuna condizione economica né scopi promozionali - in cosa consista la formula di finanziamento Scelta KIA in modo che il consumatore possa comprendere la "struttura" dell'offerta.

Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di tre mesi dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

*

6) ADOZIONE DI UN PIANO DI FORMAZIONE E DI LINEE GUIDA DA SEGUIRE NELLA PREDISPOSIZIONE E NELLA PRESENTAZIONE DEGLI ANNUNCI PUBBLICITARI ONLINE E OFFLINE

Tipologia di impegno

Al fine di assicurare che le condotte contestate dall'Autorità non si ripetano in futuro, KIA si impegna a

i implementare un piano di formazione per tutto il personale coinvolto nella gestione delle pubblicità e

ii aggiornare la procedura interna, sempre dedicata a tutto il personale coinvolto nella gestione delle pubblicità in modo da tracciare delle linee guida da seguire nella predisposizione e nella presentazione degli annunci pubblicitari online e offline in cui si prescrive il rispetto dei principi di completezza e contestualità delle informazioni relative al prezzo degli autoveicoli KIA e di chiarezza grafica, coerentemente con quanto indicato dalla prassi di codesta Autorità.

La procedura ed il piano di formazione (organizzato sotto forma di training) stabiliranno, dopo una premessa generale di inquadramento delle norme rilevanti di cui al Codice del Consumo, le linee guida da seguire nella predisposizione e nella presentazione degli annunci pubblicitari (online ed off-line) in modo che gli stessi siano effettuati nel rispetto della normativa di cui al Codice del Consumo in tema di pratiche commerciali scorrette ed in ossequio ai principi di chiarezza ed evidenza grafica, completezza e contestualità delle informazioni essenziali che consentono al consumatore di effettuare una scelta consapevole di acquisto anche in coerenza con quanto indicato dalla prassi di codesta Autorità.

Si precisa che sia il training di formazione che la procedura interna avranno ad oggetto le regole per la gestione di tutte le possibili pubblicità on line (ad esempio, sito internet della società, banner, social networks, siti di terzi, ecc.) ed off line (ad esempio, carta stampata, TV, radio).

Tempistica di implementazione: la Società si impegna ad implementare il predetto impegno entro il termine di tre mesi dalla pubblicazione del provvedimento AGCM di accettazione degli impegni.

* * *

II) CONSIDERAZIONI CIRCA L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A FAR VENIRE MENO I PROFILI CONTESTATI

KIA ritiene che gli impegni presentati siano idonei a far definitivamente venir meno le perplessità e le preoccupazioni manifestate dall'Autorità in relazione alle presunte illegittime pratiche commerciali che, secondo quanto illustrato nella Comunicazione, sarebbero state attuate da KIA in violazione delle disposizioni di cui al Codice del Consumo.

Tali impegni, infatti, non si limitano a prevedere la cessazione di una pratica commerciale asseritamente scorretta, ma consentono ai consumatori di acquisire il massimo livello informativo possibile in relazione a ciascuna offerta KIA fin dal primo contatto.

Ed infatti, KIA ritiene che, a seguito dell'implementazione dell'impegno (I), non vi sarà più alcun rischio che i messaggi pubblicitari contenuti nella sezione "Promozioni" possano risultare ingannevoli per i consumatori data l'eliminazione di ogni riferimento agli elementi di prezzo

precedentemente indicati. In questo modo, la sezione “Promozioni” non sarà più una pagina di confronto tra le offerte sul piano economico ma una semplice pagina di “smistamento” attraverso la quale il consumatore viene indirizzato, attraverso il tasto “Scopri di più”, alle pagine dedicate ai singoli modelli dove sono indicati in maniera chiara e contestuale tutti gli elementi che compongono il prezzo promozionale (cfr. impegno n. 2). Per tali ragioni, KIA ritiene che tale misura sia idonea a risolvere le criticità prospettate nella Comunicazione dall’Autorità, la quale, dopo aver rilevato in apertura che *“la homepage del sito aziendale [...] contiene una sezione “Promozioni” che riporta le promozioni sui modelli KIA, molte delle quali contraddistinte dal claim “Tua da € [...] al mese con SCELTA KIA TAEG [...]”* (paragrafo 3), aveva sottolineato come informazioni ulteriori rispetto all’importo della rata (numero di rate, anticipo e riscatto) *“[potessero] essere visionate solo in un momento successivo, a seguito di una o più azioni da parte del consumatore (quali il click su uno o più link per accedere alle pagine dedicate ai singoli veicoli in promozione [...]). Cfr. paragrafo 14).*

Con riferimento agli impegni **(2)** e **(3)**, KIA ritiene che la modifica proposta alla disposizione delle informazioni presenti sulle pagine di ciascun modello sia idonea a risolvere qualsiasi obiezione circa la contestualità e l’evidenza grafica delle voci del prezzo, che, lo si ribadisce, sono già contenute all’interno della stessa pagina (e dunque consultabili senza che vi sia necessità di ulteriori click). In particolare, con riferimento alla promozione Scelta Kia, a seguito dell’implementazione dell’impegno, le informazioni relative al (i) numero ed importo delle rate, anticipo, (ii) Valore Futuro Garantito, (iii) prezzo promozionale, (iv) TAN, (v) TAEG ed (vi) importo totale dovuto dal consumatore in caso di finanziamento (pari all’importo del capitale preso in prestito, interessi, costi connessi al credito e eventuale polizza assicurativa furto e incendio facoltativa), presenti sulla pagina di ciascun modello saranno immediatamente visionabili al momento dell’apertura della pagina e senza che al consumatore sia richiesto alcun ulteriore click. Analoga collocazione trovano, per i modelli con finanziamento K-LEASE, le informazioni relative a: (i) numero ed importo delle rate, (ii) prezzo promozionale, (iii) Primo Canone Anticipato, (iv) Riscatto, (v) Importo totale dovuto dal consumatore per il finanziamento (pari al capitale preso in prestito, più gli interessi, i costi connessi al credito e, in caso di adesione, l’eventuale polizza assicurativa furto e incendio facoltativa e il programma di Manutenzione Kia, 36 mesi/45.000 Km). Si precisa che la dicitura “importo totale dovuto” dal consumatore è dicitura espressamente richiesta da Banca d’Italia e riportata nel SECCI a cui, ai fini di una maggiore comprensione per il consumatore medio, la Società ha aggiunto “per il finanziamento”.

Tutte queste informazioni saranno infatti posizionate immediatamente sotto l’immagine del veicolo e saranno pertanto visionabili già in apertura della pagina. Come delineato in precedenza,

non è possibile escludere che in casi residuali, dovuti principalmente all'utilizzo di device dallo schermo ridotto (es smartphone), si renderà necessario compiere una minima azione di scrolling per passare dalle immagini alle condizioni.

Si ritiene che tali modifiche siano sufficienti a venire incontro alle preoccupazioni sollevate dall'Autorità nella Comunicazione (*“le landing page ripropongono nella prima schermata il messaggio presente alla pagina <https://www.KIA.com/it/guida-all-acquisto/promozioni/> e solo scorrendole si giunge ad una sezione in cui il consumatore è informato del numero delle rate, dell'esistenza e dell'ammontare dell'anticipo e della maxi-rata finale (cd. valore futuro garantito), nonché del prezzo in promozione (“valido a fronte della sottoscrizione del finanziamento SCELTA KIA”). In proposito, il professionista precisa che “dopo 3 anni avrai la libertà di scegliere se: - Sostituire la tua KIA – Restituire la tua KIA – Tenere la tua KIA”. Cfr. paragrafo 4). Allo stesso modo, l'inserimento di una nota/asterisco all'interno del banner in apertura che richiami il contenuto delle Note legali contenute **nella medesima pagina e l'ingrandimento** dei caratteri di queste ultime risolverà le criticità sollevate in merito dall'Autorità nello stesso paragrafo 4 della Comunicazione, in cui si afferma che *“al fondo delle pagine citate, nelle “Note Legali” e in caratteri più piccoli, sono riportati degli “esempi rappresentativi di finanziamento”, contenenti i dettagli della promozione”,* e nel paragrafo 14, in cui si afferma che *“tali informazioni [numero ed importo delle rate, anticipo e maxi-rata finale] possono essere visionate solo in un momento successivo, a seguito di una o più azioni da parte del consumatore (quali il click su uno o più link per accedere alle pagine dedicate ai singoli veicoli in promozione, lo scorrimento delle landing page, l'ingrandimento dei caratteri delle “Note Legali”)*”. Allo stesso modo, Kia ritiene che gli accorgimenti adottati con riferimento alle pagine dei modelli con finanziamento K-LEASE siano idonei a risolvere le criticità espresse dall'Autorità nei paragrafi da 9 a 11 della Comunicazione, in cui si legge, *inter alia*, che *“solo scorrendo la pagina dedicata al singolo modello si perviene ad una sezione ove sono riportati i servizi inclusi nel canone, l'ingente importo del primo canone e il valore del riscatto”* e che *“in fondo alla pagina sono presenti delle “Note Legali”, dove, in caratteri più piccoli è riportato un “esempio di finanziamento leasing” nel quale sono descritti i dettagli della promozione”,**

Inoltre, nonostante l'istruttoria dell'Autorità abbia ad oggetto i soli messaggi pubblicitari diffusi attraverso il sito internet di KIA (ed in assenza quindi di indicazioni dell'AGCM in merito alla corretta rappresentazione delle condizioni economiche in pubblicità relative ad altri mezzi) al fine di manifestare la piena buona fede e trasparenza, oltre che volontà di collaborazione e di allineamento della programmazione pubblicitaria ad uno standard ancora più elevato di chiarezza informativa, con l'impegno **(4)** KIA si è impegnata a garantire la medesima completezza ed

uniformità dei messaggi presenti sul proprio sito internet (*cf.* impegni nn. 1 e 2), *mutatis mutandis*, anche per le pubblicità diffuse tramite il mezzo stampa. In particolare, KIA si è impegnata a garantire la presenza, in aggiunta alle informazioni essenziali già presenti, anche di ulteriori informazioni relative al prezzo (tutte indicate nell'impegno predetto) senza che nessuna di esse sia posta in particolare evidenza grafica rispetto alle altre.

Sempre nell'ottica di migliorare la trasparenza nei confronti dei consumatori si pone poi l'impegno (5) grazie al quale il consumatore potrà fruire di un video "didattico" che gli consente di meglio comprendere la formula dei finanziamenti e della struttura dell'offerta promozionale.

KIA, infine, ha ritenuto di implementare alcune iniziative a livello interno per scongiurare il rischio che la Società compia in futuro pratiche commerciali simili a quelle contestate dall'Autorità nella Comunicazione. A tal fine con l'impegno (6), KIA intende implementare un piano di formazione per tutto il personale coinvolto nella gestione delle pubblicità ed aggiornare la procedura interna in modo da stabilire delle linee guida da seguire nella predisposizione e nella presentazione degli annunci pubblicitari online e offline in cui si prescrive il rispetto dei principi di completezza e contestualità delle informazioni relative al prezzo degli autoveicoli KIA e di chiarezza grafica, coerentemente con quanto indicato dalla prassi di codesta Autorità.

* * *

Alla luce delle suesposte considerazioni, KIA ritiene che tutti gli impegni proposti siano idonei a far venir meno i presunti profili di illegittimità prospettati nella Comunicazione, nonché a fornire un contributo costruttivo ad una positiva conclusione del procedimento, definendo una soluzione che risulti pienamente soddisfacente per i consumatori e che determini, nel contempo, completezza, contestualità e chiarezza delle informazioni fornite agli stessi.

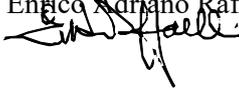
Si ritiene dunque che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo.

Si confida pertanto che codesta Autorità concluda che gli impegni siano idonei a eliminare i profili evocati nel provvedimento di apertura dell'istruttoria, accetti gli impegni presentati rendendoli obbligatori per KIA e chiuda così il procedimento nei suoi confronti senza accertare alcuna infrazione da parte della stessa.

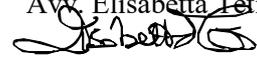
KIA si impegna a informare l'Autorità in merito all'effettiva attuazione degli impegni inviando copia della relativa documentazione.

Milano, 11 febbraio 2022

Avv. Enrico Adriano Raffaelli



Avv. Elisabetta Teti



Avv. Alessandro Raffaelli



KIA PICANTO



A Marzo **Kia Picanto** tua con **35 rate da € 115*** al mese con finanziamento Scelta Kia Special. **TAN 3,97% – TAEG 6,89%***.

Prezzo promozionale di partenza
€ 10.300

Anticipo
€ 2.770

Valore Futuro Garantito
€ 5.460

Importo totale dovuto dal consumatore (pari al capitale preso in prestito, più gli interessi, i costi connessi al credito e l'eventuale polizza assicurativa furto e incendio facoltativa)
€ 9.618,61

Scelta Kia Special

Servizi facoltativi inclusinell'offerta:

– Assicurazione Furto e Incendio

E dopo 3 anni avrai la libertà di scegliere : se:

– Sostituire la tua Kia
 – Restituire la tua Kia
 – Tenere la tua Kia



ASSICURAZIONE
 FURTO E INCENDIO

Allestimento incluso nel prezzo:

7 anni di garanzia

Climatizzatore manuale

Servosterzo elettrico + volante regolabile in altezza

Chiusura centralizzata con chiave ripiegabile + immobilizer

Maniglie esterne in tinta carrozzeria

Bluetooth con vivavoce

Radio DAB con display da 3,8"

Retrovisori in tinta carrozzeria

Stop & Go (ISG)

Cerchi in acciaio da 14"

Alzacristalli elettrici anteriori

Sedile guida regolabile in altezza

Sedili posteriori abbattibili e frazionabili con modulo 60:40

Porta USB anteriore

Freni a disco anteriori

Rivolgetevi alla Concessionaria a voi più vicina per scoprire le ulteriori opportunità personalizzate in base alle vostre specifiche necessità e poter così acquistare la vostra nuova Kia. Promozioni delle Concessionarie Kia che aderiscono all'iniziativa, per vetture acquistate entro il 31 Marzo 2022.

[» Rete ufficiale](#)

Configura la tua Kia



Scarica il listino e la brochure



Scopri gli ecoincentivi statali e regionali



Note Legali

1.
 Annuncio pubblicitario con finalità promozionale. Esempio rappresentativo di finanziamento: **KIA PICANTO 1.0 DPI 67 CV SMT Urban**. Prezzo promo valido a fronte della sottoscrizione del finanziamento Scelta Kia da € 10.300, anziché da € 11.000 (prezzo promo senza finanziamento Scelta Kia). Prezzo promo chiavi in mano, IVA e messa su strada incluse, I.P.T. e contributo Pneumatici Fuori Uso (PFU) ex D.M. n. 82/2011 esclusi. Prezzo di listino € 13.000, meno € 2.000 grazie al contributo KIA e delle Concessionarie aderenti all'iniziativa a fronte di permuta o rottamazione di un veicolo di proprietà del Cliente da almeno 3 mesi e meno € 700 valido a fronte della sottoscrizione del finanziamento Scelta Kia. Offerta valida nelle Concessionarie aderenti all'iniziativa per i contratti dal 01.02.2022 al 28.02.2022, non cumulabile con altre iniziative in corso. Anticipo € 2.770,00; importo totale del credito € 8.243,79, da restituire in 35 rate mensili ognuna di € 115 ed un Valore Futuro Garantito pari alla maxi-rata finale di € 5.460,00 (se il consumatore non decide di restituire il veicolo); **TAN 3,97% (tasso fisso) – TAEG 6,89% (tasso fisso)**; importo totale dovuto dal consumatore € 9.618,61, comprensivo di capitale preso in prestito, interessi € 842,21, istruttoria € 399, polizza assicurativa furto e incendio facoltativa (nell'esempio pari a complessivi € 713,79 su Prov. FI, comprese imposte); incasso rata € 3 cad. a mezzo SDD, produzione e invio lettera conferma contratto € 1; comunicazione periodica annuale € 1 cad.; imposta sostitutiva: € 21,61. Condizioni contrattuali ed economiche nelle "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" presso i concessionari e sul sito www.hyundaicapitalitaly.com/area-trasparenza. Salvo approvazione di Hyundai Capital Bank Europe. Polizza furto/incendio di COVEA Affinity - MMA IARD S.A. e MMA IARD INSURANCE Mutuelles - con Atti vandalici. Eventi naturali e sociopolitici, Cristalli, Garanzie accessorie, Assistenza veicolo e 36 mesi di Valore a Nuovo; durata 36 mesi. Le assicurazioni sono facoltative, pertanto, non incluse nel Taeg. Prima della sottoscrizione leggere il set informativo, disponibile sul sito internet www.hyundaicapitalitaly.com/area-trasparenza e consultabile presso i concessionari. Messaggio finalizzato al collocamento di polizze.

2.
 Salvo limitazioni e condizioni previste da contratto.

Consumi ed Emissioni

Consumo combinato ciclo WLTP (lx100 km): Picanto dada 5.0 a 6,3.
 Emissioni CO2 ciclo WLTP (g/km): Picanto da 107 a 125.



Modelli

Picanto
 Rio
 Stonic
 e-Soul
 Nuova Kia Ceed
 Nuova Kia Ceed SW
 Nuova Kia Ceed SW PHEV
 Nuova Kia ProCeed
 XCeed
 XCeed PHEV
 Niro
 Niro PHEV
 e-Niro
 Kia Sportage
 Sorento Hybrid
 Sorento Plug-in Hybrid
 EV6
 Nuova Kia Niro
 Sportage
 Stinger
 Sorento
 Soul
 Soul ECO-electric
 CEED
 CEED GT
 CEED SW
 Ceed SW PHEV
 ProCeed
 Optima
 Optima SW
 Optima PHEV
 Optima SW PHEV
 Venga
 Carens
 La nuova Kia Optima Sportswagon GT
 cee'd
 cee'd Sportswagon
 XCeed
 Sorento MQ4 ICE
 EV6 GT

Guida all'acquisto

Promozioni
 Ecoincentivi statali e regionali
 Kia Finance
 Go Electric
 Usato
 Gamma GPL
 Configuratore
 Live Showroom
 Informazioni generali sull'etichetta degli pneumatici

#GoElectric

Tutto sull'elettificazione
 Calcola i tempi di ricarica
 Kia Charge
 Kia Connect
 Ricaricare EV6

Business

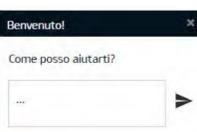
Overview
 Kia Renting
 K-LEASE
 Gamma Business Class
 Business Center
 Grandi flotte

Service

Kia Service
 Offerte
 Kia Care
 Accessori
 Ricambi originali
 Assistenza
 Connettività
 Campagne di richiamo
 Merchandise Kia
 Spring Vehicle Health Check
 Winter Check
 Kia EV Services
 Schede di soccorso
 Kia Vehicle Health Check
 Kia Complete Wheels

Tutto su Kia

Il Gruppo
 7 anni di garanzia
 Perché scegliere Kia
 Sponsorizzazioni
 Iniziative speciali
 Wible DRIVE
 Concept cars
 News
 Lavora con noi
 Responsabilità Sociale d'impresa
 Il brand Kia
 Sustainability



KIA PICANTO



A Marzo **Kia Picanto** tua con **35** rate da **€ 115¹** al mese con finanziamento Scelta Kia Special.
TAN 3,97% – TAEG 6,89%¹.

Prezzo promozionale di partenza
€ 10.300

Anticipo
€ 2.770

Valore Futuro Garantito
€ 5.460

Importo totale dovuto dal consumatore
(pari al capitale preso in prestito, più gli interessi, i costi connessi al credito e l'eventuale polizza assicurativa furto e incendio facoltativa)
€ 9.618,61

La perfetta connessione tra tecnologia e stile.

Nuova Kia ProCeed. Sempre connessa.



Movement that inspires

Nuova Kia ProCeed tua in 35 rate da 219 euro al mese¹.
Prezzo promozionale 24.800 euro valido a fronte della sottoscrizione del finanziamento Scelta Kia Special.
Anticipo 6.730 euro - Valore Futuro Garantito 13.992 euro importo totale dovuto dal consumatore 21.818,12 euro comprensivo di oneri e accessori.
TAN 3,97% (tasso fisso) - TAEG 5,28% (tasso fisso).

LOGO DEALER

Nome Concessionaria

Via xxx, 123
Città, Cap
Tel. 123.123456
www.sitoconcessionaria.it

Offerta promozionale valida fino al 31.10.2021¹

¹Annuncio pubblicitario con finalità promozionale. Esempio rappresentativo di finanziamento: 1.5 T-GDi Mild Hybrid 160 CV DCT GT Line. Prezzo promo valido a fronte della sottoscrizione del finanziamento SCELTA KIA Special da € 24.800, anziché da € 25.800 (prezzo promo senza finanziamento SCELTA KIA "Special"). Prezzo promo chiavi in mano, IVA e messa su strada incluse, IPT, e contributo Pneumatici Fuori Uso (PFU) ex D.M. n. 82/2011 esclusi. Prezzo di listino € 31.800, meno € 4.500 grazie al contributo KIA e delle Concessionarie aderenti all'iniziativa a fronte di permuta o rottamazione di un veicolo di proprietà del Cliente da almeno 3 mesi, meno € 1.000 valido a fronte della sottoscrizione del finanziamento SCELTA KIA "Special" e meno Eco-Bonus Nazionale da quantificare sino a € 1.500. EcoBonus Nazionale stabilito dalla Legge 30 Dicembre 2018, n. 145 e Contributo Statale stabilito dalla Legge 30 Dicembre 2020 n.178 e dalla Legge 23 luglio 2021, n. 106 recante Conversione in Legge, con modificazioni, del Decreto-Legge 25 maggio 2021, n. 73. Per l'applicabilità e l'ammontare dell'EcoBonus Nazionale e Contributo Statale si invita a verificare presso ecobonus.mise.gov.it. Offerta valida per i contratti dal 01.10.2021 al 31.10.2021, non cumulabile con altre iniziative in corso. Anticipo € 6.730; importo totale del credito € 19.249,54, da restituire in 35 rate mensili ognuna di € 219, ed un Valore Futuro Garantito pari alla maxi-rata finale di € 13.992, importo totale dovuto dal consumatore € 21.818,12. TAN 3,97% (tasso fisso) - TAEG 5,28% (tasso fisso). Spese comprese nel costo totale del credito: interessi € 2.008,46, istruttoria € 399, incasso rata € 3 cad. a mezzo SDD, produzione e invio lettera conferma contratto € 1; comunicazione periodica annuale € 1 cad.; imposta sostitutiva: € 49,12. Condizioni contrattuali ed economiche nelle "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" presso i concessionari e sul sito www.hyundaicapitalitaly.com/area-trasparenza. Salvo approvazione di Hyundai Capital Bank Europe. Polizza furto/incendio di COVEA Affinity -MMA IARD S.A. e MMA IARD INSURANCE Mutuelles -con Atti vandalici, Eventi naturali e sociopolitici, Cristalli, Garanzie accessorie, Assistenza veicolo e 36 mesi di Valore a Nuovo; durata 36 mesi esempio 1.145,76 € su Prov. FI (già incluso nell'importo della rata) comprese imposte. Polizza assicurativa di Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A. con garanzie Kasko Pneumatici ed Assistenza Stradale contenute nel pacchetto "Kasko e Assistenza Pneumatici Hyundai Capital Bank Europe". Durata pari al finanziamento. Premio: € 33,78 (già incluso nell'importo della rata). Le assicurazioni sono facoltative pertanto non incluse nel Taeg. Prima della sottoscrizione leggere il set informativo, disponibile sul sito internet www.hyundaicapitalitaly.com/area-trasparenza, e consultabile presso i concessionari. Messaggio finalizzato al collocamento di polizze auto.

Consumo combinato ciclo WLTP (l/100km): ProCeed da 5,6 a 6,8. Emissioni CO₂ ciclo WLTP (g/km) da 126,4 a 153,6. L'immagine è inserita a titolo indicativo di riferimento.

PS12256 - SUZUKI-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO

Allegato al provvedimento n. 30269

Avv. MARCO A. GRILLI
Patrocinante in Cassazione
Avv. ALESSIA ROMEO
Dott. GIULIA GRILLI
Dott. MASSIMO GRILLI

VIALE G. D'ANNUNZIO, 23
65127 PESCARA
Tel. (39) 085 67037-67008
Fax (39) 085 4512609
e-mail: info@studiogrilli.it

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione Generale per la Tutela del Consumatore
Direzione C
Piazza G. Verdi, 6/A
00198 Roma

A mezzo posta elettronica certificata a: protocollo.agcm@pec.agcm.it
e p.c. emilio.asaro@agcm.it

Alla cortese attenzione del dott. Emilio Asaro

Pescara, 28 febbraio 2022

Procedimento n. PS/12256 – Nota integrativa sugli impegni proposti

La Suzuki Italia S.p.A. (di seguito “Suzuki”), con sede legale in 10121 Torino, Via Ettore De Sonnaz 19, in persona del Presidente e legale rappresentante pro-tempore Ing. Massimo Nalli, rappresentata e difesa nel Procedimento dall’Avv. Marco A. Grilli, giusta procura allegata alla istanza di accesso agli atti e proroga del Procedimento del 14 gennaio 2022, con riferimento alla comunicazione p.e.c. del 11 febbraio 2022 avente ad oggetto “*Risposta alla comunicazione del 28 dicembre 2021 di avvio del procedimento (di seguito “Procedimento”) ai sensi dell’art. 27, comma 3, d.Lgs. n. 206/2005 (di seguito “Codice del Consumo”) e successive modificazioni e dell’articolo 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 (di seguito “Regolamento”) e alla richiesta di informazioni ai sensi dell’art. 12, comma 1, del Regolamento - Impegni*”, comunica quanto segue.

Ad **integrazione degli impegni proposti nella predetta comunicazione del 11 febbraio 2022**, ed in ossequio alle informazioni già fornite da Suzuki in merito alla pubblicità diffusa con modalità diverse dall’online (cfr. pubblicità stampa e fermo immagine pubblicità tv allegate alla predetta comunicazione 11 febbraio 2022 dalla quale si evince che nella pubblicità sulla stampa e tv vengono riportati l’importo della rata, l’entità dell’anticipo e della maxirata finale, nonché il numero delle rate), Suzuki rappresenta quanto segue.

Contenuto testuale degli impegni integrativi rispetto a quelli già contenuti al punto 3) - Presentazione degli impegni

Sulla base dei rilievi mossi dall’AGCM nella comunicazione di avvio del Procedimento, ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento, Suzuki nella Presentazione impegni ha proposto una serie di attività volte all’ulteriormente miglioramento della chiarezza e della trasparenza del messaggio pubblicitario contestato e, in particolare, l’adozione di:

A. misure atte a modificare, come è già stato modificato, nella home page all’indirizzo web auto.suzuki.it, ovvero al primo contatto, la promozione “Suzuki Solutions” espungendo l’importo della rata, ed inserendo - a favore del consumatore che vuole avere maggiori informazioni sulla sola promozione “Suzuki Solutions” cliccando “SCOPRI DI PIU’”, (alla voce “Scegli la tua Suzuki HYBRID”) - oltre all’importo della rata (“tua a xxx € al mese con

...”) il numero delle rate, l’entità dell’anticipo e della maxirata finale ovviamente ove il consumatore decida di “tenere” l’autovettura alla scadenza del contratto di finanziamento;

B. misure atte a modificare non solo la promozione “Suzuki Solutions” come indicato sub A., ma anche la promozione “Suzuki Swace Hybrid” espungendo anche in questo caso l’importo della rata, ed inserendo a favore del consumatore che non intenda avere maggiori informazioni sulla sola promozione “Suzuki Solutions” ma su tutte le promozioni Suzuki - e che sempre nella home page all’indirizzo web auto.suzuki.it clicca su “SCOPRI TUTTE LE PROMOZIONI” ed entra nella pagina dedicata che contiene tutti i modelli inclusi quelli interessati dal programma “Suzuki Solutions” - oltre all’importo della rata (“tua a xxx € al mese con ...”) il numero delle rate, l’entità dell’anticipo e della maxirata finale ovviamente ove il consumatore decida di “tenere” l’autovettura alla scadenza del contratto di finanziamento.

I predetti impegni vengono integrati come segue:

C. al fine di migliorare i messaggi pubblicitari relativi agli autoveicoli Suzuki in termini di chiarezza e trasparenza, e di fornire al consumatore medio le informazioni necessarie ad assumere decisioni di natura commerciale, Suzuki propone l’impegno di estendere le misure di cui sub A. e B. anche alla pubblicità (oggetto della comunicazione di avvio del Procedimento) diffusa con modalità diverse dalla pubblicità online, e quindi di inserire in tutti i messaggi pubblicitari, qualsiasi sia il mezzo di diffusione, oltre all’importo della rata (“tua a xxx € al mese con ...”) il numero delle rate, l’entità dell’anticipo e della maxirata finale ovviamente ove il consumatore decida di “tenere” l’autovettura alla scadenza del contratto di finanziamento;

D. gli impegni proposti sub A., B. e C. che precedono saranno attuati nel più breve tempo possibile, compatibilmente con la durata degli interventi tecnici necessari al fine della attuazione delle modifiche proposte, e comunque al più tardi entro 30 giorni dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli impegni da parte dell’AGCM.

Non si ritiene di dovere chiedere alcuna confidenzialità sul contenuto degli impegni così come proposti ed integrati.

Ulteriori considerazioni circa l’ammissibilità e l’idoneità degli impegni così come integrati a rimuovere i prospettati possibili profili di illegittimità rilevati nella comunicazione di avvio del Procedimento

Gli impegni proposti da Suzuki, illustrati nella comunicazione 11 febbraio 2022 e nella presente nota integrativa, mirano a intercettare le preoccupazioni espresse da codesta Autorità nella comunicazione di avvio del Procedimento

In particolare, Suzuki, pur convinta della piena legittimità della propria condotta, proprio ad ulteriore testimonianza della particolare attenzione riservata alle esigenze dei propri clienti, ed in particolare del consumatore medio, ha deciso di proporre ed integrare i suindicati impegni al fine di rafforzare la tutela apprestata alla propria clientela.

Sotto il profilo della **ammissibilità**, si ribadisce in questa sede come nella comunicazione di avvio del Procedimento viene contestata a Suzuki una mera pratica commerciale ingannevole o omissiva ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, senza imputare alla stessa alcuna condotta potenzialmente aggressiva ai sensi degli articoli 24 - 26 del Codice del Consumo. Pertanto, non risulta in alcun modo contestato e né integrato quel profilo di irrefutabile gravità della pratica commerciale che preclude ex lege l’accettazione degli impegni proposti.

Quanto poi al profilo della **idoneità**, Suzuki ribadisce che le misure, così come proposte ed integrate, sono pienamente idonee in relazione ai profili contestati nella comunicazione di avvio del

Procedimento, conferendo un significativo *quid pluris* in termini di tutela dei consumatori.

* * * * *

Suzuki confida affinché l'Autorità possa accettare gli impegni qui proposti e chiudere il procedimento nei confronti di Suzuki stessa senza l'accertamento di alcuna infrazione, né, conseguentemente, l'irrogazione di alcuna sanzione, ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

Suzuki, per il tramite del suo difensore, resta, peraltro, a disposizione dell'Autorità per eventuali richieste di chiarimento in merito alla proposta degli impegni, come integrati, sopra descritta, anche in termini di altra rappresentazione eventualmente meglio precisata dall'Autorità, da rendersi anche attraverso una audizione.

Avv. Marco A. Grilli



PS12257 - NISSAN-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO

Allegato al provvedimento n. 30270



NISSAN ITALIA S.r.l.
Sede Legale e Direzione Generale
Via Tiberina Km 15,740
00060 Capena (Roma) Italia
Tel.: +39.06.90.808.1
Fax: +39.06.90.85.727
E-mail: nissan.italia@nissan.it

Capena, 21/04/2022

Alla
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Direzione Generale per la Tutela del Consumatore
Direzione C
Rif ps/12257
Piazza Verdi, 6/A
00198 ROMA
Via pec a: protocollo.agcm@pec.agcm.it

OGGETTO:

**DICHIARAZIONE DI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE
DEL CONSUMO, DELL'ARTICOLO 8, COMMA 7 DEL D.LGS. 145/2007 E
DELL'ARTICOLO 9 DELLA DELIBERA AGCM 1 APRILE 2015, N. 25411
("REGOLAMENTO") SECONDO IL "FORMULARIO" DI CUI ALL'ALLEGATO N. 1
DI DETTA DELIBERA.**

**1. Numero del procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del
procedimento**

Il numero del procedimento in oggetto è ps/12257; l'avvio dello stesso è stato comunicato con pec in data 28 dicembre 2021.

2. Professionista che presenta gli impegni

NISSAN ITALIA S.r.l. con Sede in Capena (Roma) alla Via Tiberina km. 15,740, cui è stato attribuito il n. 03099200580 di Codice Fiscale e di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma.

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



NISSAN ITALIA S.r.l.
Sede Legale e Direzione Generale
Via Tiberina Km 15,740
00060 Capena (Roma) Italia
Tel: +39.06.90.808.1
Fax: +39.06.90.85727
E-mail: nissan.italia@nissan.it

Secondo l'ipotesi formulata dall'AGCM nella comunicazione di avvio del procedimento in oggetto, la NISSAN ITALIA «*promuove la vendita dei propri veicoli attraverso offerte che presenterebbero in modo ingannevole ed omissivo elementi essenziali del costo del veicolo (l'importo dell'anticipo, il numero di rate, il costo complessivo e la maxirata finale) che risultano relegati in un riquadro di non immediata consultazione, raggiungibile solo tramite molteplici passaggi informatici. La homepage del sito aziendale (www.nissan.it) presenta gli autoveicoli della gamma NISSAN facendo prevalentemente riferimento alla rata mensile. La homepage del sito, dopo un generico annuncio "Nissan ti dà il benvenuto in una nuova era", si apre presentando la promozione di quattro veicoli con relative foto e un breve claim illustrativo della relativa offerta attualmente in essere, che riporta soltanto l'importo della rata mensile, il TAN e il TAEG. Cliccando sul link "scopri l'offerta" posta a sinistra della rappresentazione fotografica del singolo veicolo considerato, si apre una pagina dedicata in cui è ripetuta l'offerta già presente nella homepage, seguita dalla descrizione delle caratteristiche tecniche e delle dotazioni del veicolo. Solo cliccando su un altro link "scopri l'offerta", collocato in basso dopo l'elenco delle caratteristiche tecniche riferite al veicolo, si apre una nuova pagina web ove sono presentate ulteriori informazioni relative all'offerta».* Nella lettera stessa seguono alcuni esempi di offerte commerciali.

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



NISSAN ITALIA S.r.l.

Sede Legale e Direzione Generale
Via Tiberina Km 15,740
00060 Capena (Roma) Italia
Tel.: +39.06.90.808.1
Fax: +39.06.90.85.727
E-mail: nissan.italia@nissan.it

Come già rilevato nelle pregresse osservazioni trasmesse a codesta Autorità, la NISSAN ITALIA (che è da sempre estremamente sensibile in materia di tutela del consumatore e di lealtà del rapporto con la propria clientela) pur nella piena convinzione della massima correttezza della presentazione dei messaggi oggetto del procedimento, al fine di fugare qualsiasi sospetto al riguardo, con un notevole sforzo di razionalizzazione degli spazi nelle pagine del proprio sito web, ha modificato, nel minor tempo "tecnico" possibile, la presentazione delle proposte commerciali in argomento eliminando dalla homepage www.nissan.it ("*primo contatto*" col consumatore) ogni indicazione di carattere economico (sia di rata, sia di prezzo) e concentrando tutte le informazioni dell'offerta commerciale (anticipo, numero delle rate e valore garantito – maxi rata finale) su di una unica pagina (per modello) raggiungibile cliccando su "*scopri le offerte*". Il primo contatto, quindi, è assolutamente neutro, senza alcuna sollecitazione, nemmeno teorica, all'approfondimento di caratteristiche, prezzi e offerta dei modelli presentati.

A seguito dei contatti intercorsi con gli uffici di codesta Autorità nelle scorse settimane, la NISSAN ITALIA si è determinata a formalizzare, in questa sede, la propria dichiarazione di impegno, senza determinazione di tempo, ad estendere su tutti i canali di comunicazione digitale e social utilizzati, la logica già implementata sul proprio sito web nissan.it nel caso di offerte che prevedano formule rateali: in ogni forma di contatto col consumatore ove venga comunicata una eventuale rata, nello stesso contesto e immediatamente, senza rinvio ad altre pagine o altri click, verranno fornite tutte le indicazioni economiche dell'offerta (anticipo, numero rate, il cd. valore futuro garantito – maxi rata finale, TAN e TAEG).



NISSAN ITALIA S.r.l.
Sede Legale e Direzione Generale
Via Tiberina Km 15,740
00060 Capena (Roma) Italia
Tel.: +39.06.90.808.1
Fax: +39.06.90.85.727
E-mail: nissan.italia@nissan.it

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

Le modalità di presentazione delle offerte già implementata sul sito www.nissan.it che la NISSAN ITALIA si impegna ad estendere, nel caso di formule di vendita rateali, sui canali digitali e social utilizzati esclude, in radice, ogni possibile profilo di scorrettezza tra quelli ipotizzati nella comunicazione di avvio del procedimento in oggetto: la presentazione contestuale ed immediata, unitamente all'importo della rata, di tutti gli elementi economici dell'offerta (anticipo, numero rate, valore futuro garantito - maxi rata finale, TAN e TAEG) ben consentono al consumatore di apprezzare immediatamente l'entità del prezzo e le sue modalità di pagamento nel tempo.

* * * * *

La NISSAN ITALIA, infine, confida che codesta Autorità valuti positivamente gli impegni proposti, adottando i provvedimenti consequenziali di chiusura del procedimento.

Con osservanza.

NISSAN ITALIA S.r.l.

Ing. Marco Toro

Presidente e Amministratore Delegato

PS12258 - HONDA-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO

Allegato al provvedimento n. 30271

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI TUTELA DEL CONSUMATORE**VERSIONE DEFINITIVA E NON CONFIDENZIALE**

Proposta di impegni presentata da Honda Europe Limited - Italia

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

I presenti impegni si riferiscono al procedimento n. PS/12258 ("**Procedimento**"). La comunicazione di avvio del Procedimento ("**Comunicazione di Avvio**") è stata ricevuta il 28 dicembre 2021 dalla Società Honda Motor Europe Limited – Italia.

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Ragione o denominazione sociale dell'impresa (cognome e nome nel caso di persona fisica):

Honda Motor Europe Limited - Italia ("**Honda**" o "**Società**")

Sede legale:

Roma (RM), Via della Cecchignola, 13, CAP 00143.

3. PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

In data 28 dicembre 2021, l'AGCM ha notificato l'avvio del procedimento nei confronti di Honda al fine di verificare l'eventuale violazione degli artt. 21 e 22 del decreto legislativo del 6 settembre 2005, n. 206 ("**Codice del Consumo**").

In particolare, secondo la Comunicazione di Avvio, Honda avrebbe posto in essere una pratica commerciale scorretta consistente nell'aver pubblicizzato sul proprio sito internet <https://www.honda.it/cars.html> "la vendita dei propri autoveicoli attraverso offerte che presenterebbero in modo ingannevole ed omissivo elementi essenziali del costo delle automobili, che risultano relegati in sezioni di non immediata consultazione" (Comunicazione di Avvio, §2). Tale condotta sarebbe stata attuata da Honda sulle pagine del proprio sito web dedicate alla formula di finanziamento "Easy Honda" ("**Finanziamento Easy Honda**" o "**Finanziamento**"), nelle quali si sarebbe enfatizzato l'importo della rata "senza comunicare contestualmente, con analoghi enfasi e in tutti i casi, l'entità dell'anticipo e della maxi-rata finale" (Comunicazione di Avvio, §12).

4. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

4.1 PREMESSA

Honda ritiene di non aver posto in essere alcuna pratica commerciale contraria al Codice del Consumo. Per tale ragione gli impegni descritti nel prosieguo (“**Impegni**”) non possono essere interpretati quale diretta o indiretta ammissione, da parte della Società, della fondatezza delle contestazioni mosse dall'AGCM nel Provvedimento.

Conformemente a quanto stabilito dall'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo, gli Impegni sono presentati sul presupposto che l'AGCM confermi che non sussistano ragioni per proseguire l'istruttoria e, conseguentemente, provveda alla chiusura del Procedimento senza l'accertamento di alcun comportamento illecito.

4.2 IL CONTENUTO DEGLI IMPEGNI

4.2.1 INTERVENTI SULLA HOME PAGE DEL SITO INTERNET

Al fine di rendere ancora più chiare ed esaustive le informazioni relative al finanziamento Easy Honda, la Società intende modificare i *claim* di presentazione delle Offerte presenti sulla *home page* del proprio sito web (<https://www.honda.it/cars.html>) da un lato, adottando nuovi accorgimenti grafici che mettano in evidenza le informazioni rilevanti, dall'altro integrando il set informativo a disposizione del consumatore (cfr. **All. 1 – slide 2**). In particolare, per ogni messaggio pubblicitario di presentazione della singola autovettura e della relativa offerta promozionale pubblicato sulla *home page*, Honda si impegna a:

- a) inserire un apposito box informativo denominato “Finanziamento Easy Honda”, graficamente distinto dal resto del messaggio e posizionato immediatamente sotto l'indicazione del prezzo di partenza dell'autovettura, in cui sarà indicata ogni singola voce di costo del Finanziamento (anticipo, importo e numero di rate, maxi-rata, importo massimo dovuto, TAN e TAEG);
- b) inserire un pulsante in rosso, recante l'indicazione “*Scopri i dettagli della Promo*” e che opererà come *link* diretto alla pagina dedicata alla singola promozione per lo specifico modello di autovettura. Tale pagina conterrà maggiori elementi di dettaglio per il consumatore sia sulle caratteristiche del veicolo sia sul Finanziamento;
- c) inserire un pulsante aggiuntivo, recante l'indicazione “*Scopri Easy Honda*”. Tale pulsante sarà collocato immediatamente sotto il pulsante di cui al punto b), e consentirà di accedere alla nuova pagina “Finanziamento Easy Honda”, dedicata all'illustrazione esaustiva delle modalità di funzionamento del Finanziamento (v. impegno n. 4.2.3).

4.2.2 INTERVENTI SULLE PAGINE DEDICATE ALLE SINGOLE OFFERTE

Honda si impegna ad apportare modifiche – sia di carattere strutturale che contenutistico – anche alle pagine del sito dedicate ai singoli modelli offerti in promozione con Finanziamento Easy Honda¹, le quali presenteranno la seguente impostazione (cfr. **All. 1 – slide da 3 a 7**):

- i. indicazione del prezzo di partenza per il modello indicato (ad es. “*Honda Jazz Full Hybrid a partire da 19.550 euro*”), seguita da un riepilogo – in grassetto – delle singole voci di finanziamento già indicate nel claim presente sulla *home page* (anticipo, importo e numero di rate, maxirata, importo massimo dovuto, TAN e TAEG);
- ii. inserimento, in corrispondenza di tali informazioni, del pulsante “Scopri Easy Honda” che consentirà all’utente di accedere ad una nuova pagina del sito, in cui saranno descritte nel dettaglio e con un linguaggio facilmente comprensibile per il consumatore le modalità di funzionamento del Finanziamento Easy Honda e tutte le opzioni a disposizione al termine del piano di pagamento rateale (v. impegno n. 4.2.3);
- iii. inserimento di un esempio di finanziamento riferito ad uno specifico allestimento del modello di autovettura oggetto dell’Offerta – in cui verranno indicate tutte le potenziali voci di costo per il consumatore, anche quelle che, riferendosi a costi amministrativi (es. spese di gestione pratica, bolli, ecc..), non sono generalmente oggetto di comunicazione pubblicitaria;
- iv. specificazione, in grassetto tra l’esempio di finanziamento e l’indicazione delle potenziali voci di costo dello stesso, delle alternative a disposizione del consumatore al termine del piano rateale (i.e. restituire il veicolo al concessionario, senza sostenere alcun esborso aggiuntivo e, quindi, senza dover pagare la c.d. maxi-rata finale; sostituire lo stesso con un altro veicolo Honda, senza sostenere anche in questo caso l’importo della maxi-rata finale; tenere il veicolo, saldando la maxi-rata finale in un’unica soluzione o, eventualmente, rateizzandola ulteriormente);
- v. riepilogo, in un apposito *disclaimer*, di tutte le informazioni sul finanziamento di cui sopra, unitamente alle informazioni ulteriori relative alla società finanziaria;
- vi. indicazione, in calce alla pagina, delle ulteriori informazioni sul veicolo (anche in tema di emissioni), seguita dal pulsante “*Chiedi un preventivo*”, che conduce ad una pagina

¹ Ciascuna pagina dedicata ai dettagli dei singoli modelli offerti in promozione con finanziamento Easy Honda sarà agevolmente raggiungibile attraverso diversi percorsi: dalla sola Home Page la pagina sarà accessibile dal menù di primo livello (sezione “Promo”) dal menù di secondo livello (sezione “Offerte”), nonché tramite il banner dedicato alla singola promozione (si veda impegno 4.2.1, lett. b).

del sito in cui è possibile selezionare la concessionaria presso la quale prenotare un appuntamento.

4.2.3 PREVISIONE DI UN'APPOSITA SEZIONE DEL SITO WEB DEDICATA AD UNA ILLUSTRAZIONE DEL FINANZIAMENTO EASY HONDA

Honda si impegna altresì ad inserire nel proprio sito web un'apposita pagina, denominata, "*Finanziamento Easy Honda*", completamente dedicata all'illustrazione del funzionamento del Finanziamento Easy Honda (**All.1 – slide da 8 a 11**). In tale pagina verranno rappresentati al consumatore, con sufficiente grado di dettaglio e con l'utilizzo di un linguaggio facilmente comprensibile, il funzionamento di tale formula di finanziamento e tutte le alternative a sua disposizione al termine del pagamento rateale. Tale pagina web potrà essere raggiunta mediante tre differenti percorsi:

- i. dal menu di primo livello, seguendo il percorso "La mia Honda" → "*Finanziamento Easy Honda*" e facendo *click* su tale ultima voce;
- ii. dal banner dedicato sulla Home Page del sito web, con un *click* sul pulsante "*Scopri Easy Honda*" (si veda impegno n. 4.2.1);
- iii. dalle pagine dedicate ai singoli modelli offerti in promozione con finanziamento Easy Honda, cliccando sul pulsante "*Scopri Easy Honda*" (si veda impegno n. 4.2.2).

4.2.4 ADOZIONE DI LINEE GUIDA PER L'ELABORAZIONE DEL MATERIALE PUBBLICITARIO DIFFUSO TRAMITE I CANALI *ONLINE* E *OFFLINE*

Honda intende altresì impegnarsi a modificare la propria comunicazione su tutti gli altri canali (*online* e *offline*) non oggetto di contestazione in sede di avvio, ivi inclusi quelli attualmente non utilizzati dalla Società per la promozione delle offerte con finanziamento Easy Honda.

A tal fine, la Società intende impegnarsi a codificare, all'interno di apposite "Linee Guida" messe a disposizione del personale incaricato della predisposizione della comunicazione pubblicitaria, l'impostazione che dovrà assumere la comunicazione promozionale qualora la stessa abbia ad oggetto autoveicoli acquistabili tramite finanziamento Easy Honda:

- per quanto riguarda gli spot tv, Honda si impegna ad assicurare che nella schermata finale – di durata mai inferiore a 4 secondi – siano illustrate in maniera chiara ed evidente tutte le componenti dell'offerta con Finanziamento Easy Honda (prezzo di partenza, numero e importo delle rate, importo dell'anticipo e della maxi-rata, TAN e TAEG). Al fine di assicurare

massima visibilità ed evidenza alle informazioni in questione, verrà utilizzata una dimensione dei caratteri non inferiore a 22 pt. (cfr. **All. 1 – slide 12**);

- rispetto ai banner su siti terzi, Honda si impegna a non effettuare più comunicazioni promozionali che riportino l'importo delle rate, limitandosi a fornire l'indicazione dell'importo complessivo del veicolo (es. "*Jazz Crossstar, tua a partire da 19.550 euro*") e la precisazione che lo stesso è acquistabile anche "*con finanziamento Easy Honda*"; sarà poi il consumatore che, cliccando sul pulsante rosso presente nel banner denominato "*Scopri tutti i dettagli del finanziamento*", sarà reindirizzato alla pagina dedicata alla singola offerta (**All. 1 – slide 13**), dove potrà avere visibilità di tutti i dettagli della promozione;
- relativamente alle comunicazioni promozionali c.d. live (ad es. *sat squeeze* in occasione di eventi sportivi²), Honda si impegna – analogamente a quanto previsto per i *banner* su siti terzi – a riportare unicamente l'importo complessivo del veicolo (es. "*Jazz Full Hybrid a partire da 19.550 euro*") e a precisare che il veicolo può essere acquistato anche "*con finanziamento Easy Honda*", rinviando al sito web Honda per ulteriori informazioni;
- con riferimento alla pubblicità a mezzo stampa (riviste e quotidiani a diffusione locale e nazionale) e tramite volantini, cartellonistica, affissioni, brochure, ecc., Honda si impegna a rappresentare chiaramente e con adeguata visibilità tutte le componenti dell'offerta (prezzo di partenza, numero e importo delle rate, importo dell'anticipo e della maxi-rata, TAN e TAEG). Il *font* e la grandezza del carattere da utilizzare per rappresentare tali informazioni saranno scelti in base alla dimensione del supporto utilizzato e, in ogni caso, in maniera tale da assicurare la massima visibilità;
- rispetto alla pubblicità radiofonica, Honda si impegna ad assicurare una comunicazione promozionale trasparente e adeguata, tenuto conto dei limiti intrinseci a tale mezzo di comunicazione. In particolare:
 - qualora l'intervallo temporale concesso dall'emittente radiofonica dovesse risultare di durata troppo breve per scandire in maniera chiara ed esaustiva tutte le componenti dell'offerta, lo *speaker* si limiterà a rappresentare l'importo complessivo del veicolo (es. "*Jazz Crossstar a partire da 19.550 euro*") e a precisare che lo stesso è acquistabile anche "*con finanziamento Easy Honda*", invitando al contempo il consumatore a visitare il sito internet per conoscere più in dettaglio le condizioni dell'offerta (es. "*Scopri i dettagli della promozione sul sito www.honda.it*");

² Trattasi, nello specifico, di comunicazioni promozionali che ridimensionano la visione in diretta del programma tv, occupando "a L" la parte inferiore e laterale dello schermo (es. soluzione offerta da Sky, <https://skymedia.it/brand-solutions/>).

- in caso di intervallo temporale sufficiente a specificare con chiarezza tutte le componenti dell'offerta con finanziamento Easy Honda (prezzo di partenza, numero e importo delle rate, importo dell'anticipo e della maxi-rata, TAN e TAEG), le stesse verranno fornite dallo *speaker*, con invito a consultare il sito web per ulteriori informazioni.

In generale, e per qualsiasi ulteriore canale promozionale che Honda dovesse scegliere in futuro per la promozione delle offerte con finanziamento Easy Honda, la Società si impegna a uniformare la propria attività pubblicitaria agli impegni assunti, fornendo sin dal primo contatto – ove compatibile con lo spazio a disposizione e con i limiti del mezzo impiegato – tutte le informazioni di cui sopra, limitandosi, in tutti gli altri casi, a rappresentare il prezzo complessivo del veicolo e la possibilità di acquistare lo stesso tramite finanziamento Easy Honda.

4.2.5 TEMPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

Honda si impegna a strutturare tutte le future campagne promozionali aventi ad oggetto il finanziamento Easy Honda secondo quanto descritto negli impegni. Gli impegni sopra descritti saranno attuati entro **30 giorni** dalla notifica del provvedimento di chiusura dell'istruttoria nei confronti di Honda adottato i sensi dell'art. 27, co. 7 del Codice del Consumo.

4.2.6 CLAUSOLA DI REVISIONE

Honda si riserva il diritto di chiedere la revisione degli Impegni nel caso in cui cambiamenti nel quadro normativo o regolamentare, sviluppi relativi ai propri processi o attività di commercializzazione o altri eventi dovessero rendere necessaria od opportuna una modifica al loro contenuto e/o alla loro durata ovvero la cessazione di uno o più degli Impegni.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

Si ritiene che gli impegni nel caso di specie siano pienamente ammissibili ed idonei, essendo peraltro connotati da uno specifico *quid pluris*.

Sotto il profilo dell'**ammissibilità** è noto che l'Autorità nel valutare le proposte di impegni trovi un limite, normativamente previsto (art. 27, comma 7 del Codice del Consumo) nei soli casi di "*manifesta scorrettezza e gravità*" della pratica commerciale.

Nella Comunicazione di avvio la pratica in questione non viene definita come "*manifestamente grave e scorretta*" e come tale già di per sé suscettibile di essere ammessa alla procedura impegni.

Inoltre, va ricordato che la quantificazione degli addebiti resa nella Comunicazione di avvio possiede necessariamente un carattere provvisorio, stante “*l’incompletezza del quadro cognitivo e valutativo*”³ di cui dispone l’Autorità nella fase iniziale del procedimento. Un compiuto apprezzamento della pratica commerciale contestata, anche in ordine alla eventuale manifesta scorrettezza e gravità della stessa, richiede difatti un “*grado di esaustività valutativa che postula (...) il necessario completamento*” dell’*iter* procedimentale⁴.

Conseguentemente, non si può ritenere che quanto rappresentato nella Comunicazione di avvio sui possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale comporti alcuna preclusione giuridica rispetto ad una valutazione di ammissibilità degli impegni.

Ciò vale a maggior ragione nel caso di specie, se si considera che la Comunicazione di avvio si limita a contestare ad Honda una mera pratica commerciale scorretta ingannevole, senza imputare alla stessa alcuna condotta potenzialmente aggressiva, ai sensi degli artt. 24-26 del Codice del Consumo⁵. Pertanto, non risulta neppure integrato “*quel profilo di irrefutabile gravità della pratica commerciale che preclude ex lege l’accettazione degli impegni proposti in quanto in una scala di offensività delle condotte commerciali scorrette, le [sole] pratiche aggressive [...] assurgono ad un grado particolarmente elevato di oggettiva anti-giuridicità (Consiglio di Stato 15/1104, TAR Lazio 09/8673)*”⁶.

Alla luce di tali considerazioni, la presentazione di impegni appare nel caso di specie certamente ammissibile.

Quanto all’**idoneità**, la Società ritiene che le misure proposte siano pienamente idonee in relazione ai profili contestati nella Comunicazione di Avvio, conferendo un significativo valore aggiunto in termini di tutela dei consumatori.

Qualora accolti, infatti, tali impegni non solo accrescerebbero la (già elevata) chiarezza e trasparenza delle informazioni fornite da Honda, ma consentirebbero di definire di un nuovo *standard* nelle comunicazioni commerciali aventi ad oggetto l’acquisto di autoveicoli tramite finanziamenti, caratterizzato dalla presentazione di un’informazione più completa da un punto di vista

³ In tal senso si veda Tar Lazio, sez. I, sent. 5 giugno 2012, n. 5277.

⁴ Id.

⁵ È noto, infatti, come le pratiche commerciali scorrette aggressive siano caratterizzate da una valenza e da un disvalore ben più ampi rispetto alle pratiche commerciali scorrette ingannevoli (cfr. Consiglio di Stato, sez. VI, sent. 16 marzo 2018, n. 1670, Consiglio di Stato, sez. VI, sent. 20 giugno 2012, n. 3588, che conferma TAR Lazio, sez. I, sent. 18 gennaio 2011, n. 448; Tar Lazio, sez. I, sent. 25 gennaio 2011, n. 732).

⁶ In tal senso, A. Leone, in Marchetti-Ubertazzi, Commentario Breve alle Leggi su proprietà intellettuale e concorrenza, Vicenza, 2016, pag. 2716.

contenutistico, ma al contempo anche più immediata sotto il profilo grafico (si pensi, in particolare, all'inserimento della pagina dedicata al finanziamento o la previsione della tabella esemplificativa).

E' un dato di fatto che nonostante i numerosi interventi sanzionatori dell'Autorità nei confronti di case automobilistiche⁷, ad oggi non esista uno standard di mercato, probabilmente in considerazione del fatto che un provvedimento di natura sanzionatoria – essendo tarato sulle violazioni riscontrate dallo specifico professionista - non è agevolmente “generalizzabile”, mentre – al contrario – un provvedimento di accettazione degli impegni potrebbe fornire un riferimento efficace agli operatori del settore su come impostare le proprie campagne pubblicitarie.

Quanto poi al contenuto delle singole misure, si osserva quanto segue:

- **l'impegno sub 4.2.1** consente di incrementare il livello di trasparenza e di completezza dell'informativa resa nei confronti dei consumatori sulla prima pagina che il consumatore normalmente può visionare, l'*home page*. Esso infatti: **i)** richiama da subito l'attenzione del consumatore su tutte le componenti del finanziamento; **ii)** permette con un solo *click* – e senza effettuare alcuno *scroll* - di conoscere sia i dettagli dell'offerta che del relativo finanziamento;
- **l'impegno sub 4.2.2** interviene sulle pagine di dettaglio del sito internet dedicate ai singoli modelli di autovetture offerti con finanziamento Easy Honda, nelle quali – oltre a ricapitolare sin dal *claim* posto in cima alla pagina tutti gli elementi essenziali già menzionati nella *home page* – viene inserita una tabella riepilogativa di qualsiasi voce di costo che il cliente dovrà sostenere, ivi incluse quelle di natura meramente amministrativa: si tratta, con tutta evidenza, di un grado di dettaglio significativamente maggiore di quello attualmente diffuso sul mercato e che incrementa profondamente la trasparenza a beneficio del consumatore;
- **l'impegno sub 4.2.3** prevede l'inserimento di una pagina *ad hoc* dedicata al funzionamento del finanziamento, raggiungibile tramite differenti percorsi, che possa fornire al consumatore tutte le informazioni rilevanti in merito ai meccanismi di funzionamento del finanziamento Easy Honda;
- da ultimo, **l'impegno sub 4.2.4** interviene a naturale completamento delle misure di cui sopra, in quanto volto ad estendere i nuovi standard di trasparenza a tutti i mezzi di comunicazione (*online* e *offline*, presenti e futuri) diversi da quelli oggetto della

⁷ Si veda, in particolare, PS10849 – Volkswagen – Offerta Prezzo d'acquisto SEAT, provv. n. 26804 dell'11 ottobre 2017; PS10850 – Ford – Offerta prezzo d'acquisto, provv. n. 26805 dell'11 ottobre 2017; PS10083 - Fiat-Tua con 7900 euro, provv. n. 25973 del 13 aprile 2016; PS10278 - Toyota-Offerta prezzo d'acquisto, provv. n. 25978 del 13 aprile 2016; PS10279 – Nissan – Offerta prezzo d'acquisto, provv. n. 25979 del 13 aprile 2016; PS6005 – Mercedes- Caratteristiche e prezzi prodotti, provv. n. 24257 del 5 marzo 2013.

Comunicazione di avvio.

* * *

Le misure oggetto degli Impegni presentano un visibile e concreto valore aggiunto al fine di garantire la massima protezione dei consumatori e rappresentano un notevole sforzo – caratterizzato da oneri tecnici ed implementativi non trascurabili per Honda – nell’ottica della sempre massima attenzione e cura verso la propria clientela, nonché della diligente e proattiva collaborazione con l’Autorità. Nonostante Honda confidi nella correttezza della propria condotta, sempre rispettosa della normativa e regolamentazione vigente, anche con riguardo a quanto oggetto del Procedimento, si ritiene che gli impegni proposti risultino suscettibili di superare pienamente gli specifici profili di presunta scorrettezza contestati nella Comunicazione di Avvio.

Roma, 28 aprile 2022

Avv. Piero Fattori



Avv. Eugenio Calvelli

Avv. Andrea Pezza

Avv. Elisa Luna Scimeca

PS/12258
***Proposta di impegni presentata da Honda Motor
Europe Limited - Italia***

11 febbraio 2022

1. Modifiche alla Home page



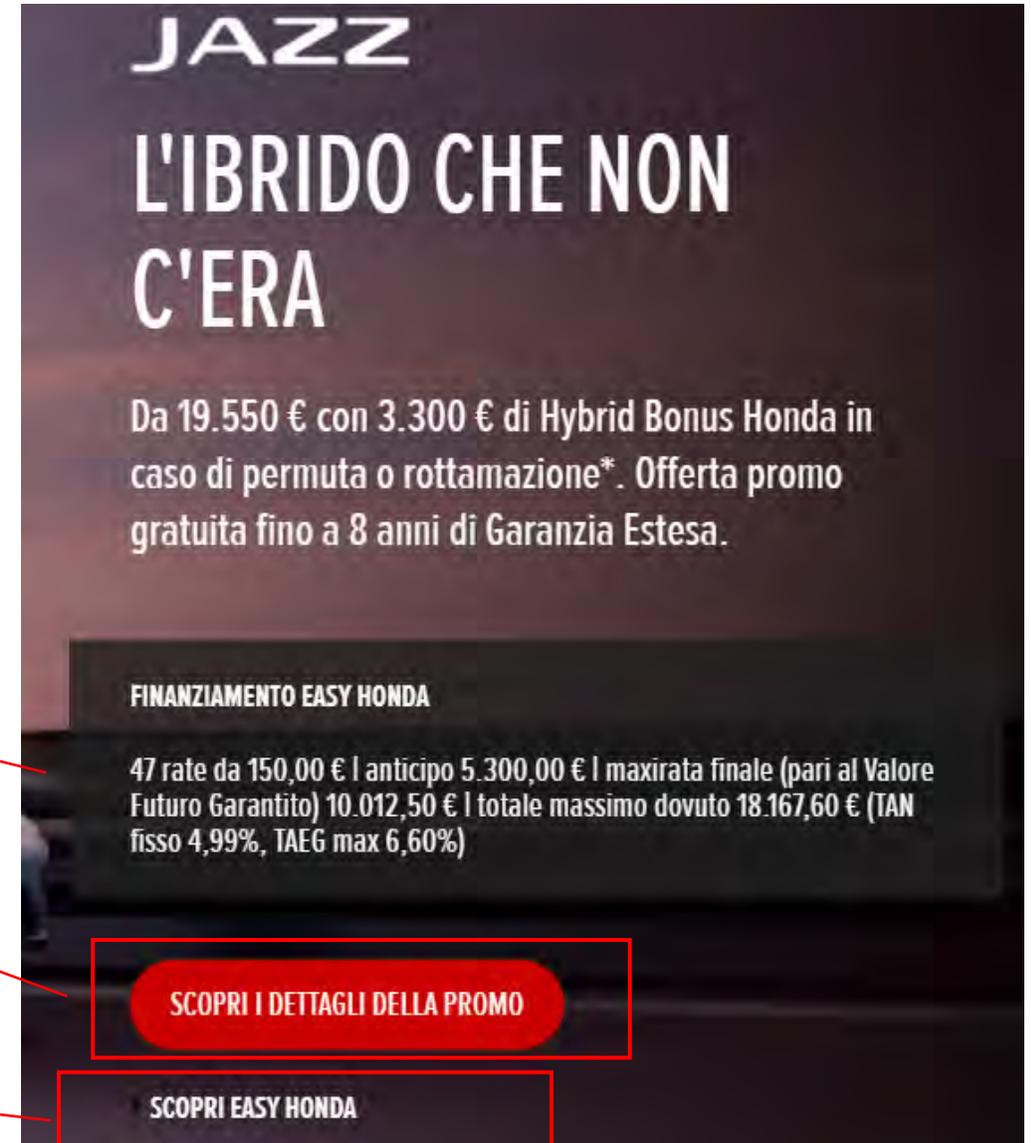
JAZZ
L'IBRIDO CHE NON C'ERA

Da 19.550 € con 3.300 € di Hybrid Bonus Honda in caso di permuta o rottamazione*. Offerta promo gratuita fino a 8 anni di Garanzia Estesa.

FINANZIAMENTO EASY HONDA
47 rate da 150,00 € | anticipo 5.300,00 € | maxirata finale (pari al Valore Futuro Garantito) 10.012,50 € | totale massimo dovuto 18.167,60 € (TAN fisso 4,99%, TAEG max 6,60%)

SCOPRI I DETTAGLI DELLA PROMO

SCOPRI EASY HONDA



JAZZ
L'IBRIDO CHE NON C'ERA

Da 19.550 € con 3.300 € di Hybrid Bonus Honda in caso di permuta o rottamazione*. Offerta promo gratuita fino a 8 anni di Garanzia Estesa.

FINANZIAMENTO EASY HONDA
47 rate da 150,00 € | anticipo 5.300,00 € | maxirata finale (pari al Valore Futuro Garantito) 10.012,50 € | totale massimo dovuto 18.167,60 € (TAN fisso 4,99%, TAEG max 6,60%)

SCOPRI I DETTAGLI DELLA PROMO

SCOPRI EASY HONDA

Creazione di un box *ad hoc* che riepiloga l'importo di tutte le componenti del finanziamento

Pulsante rinominato «*Scopri i dettagli della promo*» che atterra sulla pagina di dettaglio della singola offerta

Nuovo pulsante «*Scopri Easy Honda*» che rimanda alla pagina «*Finanziamento Easy Honda*»

2. Modifiche alla pagina delle singole offerte (I)

Prezzo di partenza per il modello
indicato + voci finanziamento +
Nuovo bottone «*Scopri Easy
Honda*»

1

Honda Jazz Full Hybrid

Da 19.550 € con 3.300 € di Hybrid Bonus Honda in caso di permuta o rottamazione*. Offerta promo gratuita fino a 8 anni di Garanzia Estesa.

Finanziamento da:

47 rate da 150 € • TAN fisso 4,99% • TAEg massimo 6,60% • anticipo di 5.300 € • maxirata finale 10.012,50 € • totale massimo dovuto: 18.167,60 €

Offerta valida fino al 31/03/2022.

SCOPRI EASY HONDA

Dettaglio importo componenti
finanziamento e validità offerta

Bottone che rimanda alla nuova pagina
«Finanziamento Easy Honda»

2. Modifiche alla pagina delle singole offerte (II)

Esempio di finanziamento Honda Jazz e:HEV 1.5 i-MMD Comfort, durata 48 mesi, 60.000 km.

Entro 45 gg. dalla scadenza della Maxirata il Cliente, in alternativa al saldo della stessa, potrà rateizzarne il pagamento. La Concessionaria aderente, in caso di Opzione Maxirata, ti offre la possibilità di restituire il mezzo o sostituirlo alle condizioni e nei limiti precisati nella documentazione regolante l'iniziativa "Valore Futuro Garantito" Honda, provvedendo, in tal caso, al pagamento della Maxirata (coincidente con il cosiddetto "Valore Futuro Garantito").

Prezzo di listino	€ 22.850,00
Sconto Hybrid Bonus Honda	€ 3.300,00
Prezzo promo	€ 19.550,00
Anticipo	€ 5.300,00
Importo totale del credito	€ 14.250,00
47 rate da	€ 150,00
Maxirata - Valore futuro garantito	€ 10.012,50
TAN fisso	4,99%
TAEG massimo	6,60%
Spese apertura pratica	€ 350,00
Spesa mensile gestione pratica	€ 3,40
Imposta di bollo su finanziamento	€ 16,00
Bollo su rendicontazione annuale e di fine rapporto	€ 2,00
Importo totale dovuto per opzione Maxirata	€ 17.247,70
Importo totale dovuto massimo	€ 18.167,60

Tabella con dettagli relativi alle singole voci di costo dell'esempio di finanziamento;
Indicazione delle alternative a disposizione del consumatore al termine del piano rateale

Specificato anche l'allestimento, la durata e il numero massimo di km percorribili su cui è calcolato l'esempio di finanziamento.

2

2. Modifiche alla pagina delle singole offerte (III)

Disclaimer con info relative al finanziamento

3

Esempio di offerta per Honda Jazz e:HEV 1.5 i-MMD Comfort: prezzo di listino € 22.850,00 – Sconto Hybrid Bonus Honda € 3.300 offerto dalla rete dei concessionari Honda (cumulabile con lo sconto rottamazione) in caso di rottamazione di un veicolo da Euro 0 a Euro 4 = prezzo promozionale €19.550,00 con anticipo di €5.300,00. Finanziamento di € 14.250,00 (importo totale del credito) in 47 rate da € 150,00 + Maxirata finale € 10.012,50 (coincidente con il cosiddetto “Valore Futuro Garantito” HONDA). Prima rata a 30 giorni. TAN FISSO 4,99% - TAEG 6,33%. Il TAEG rappresenta il costo totale del credito espresso in percentuale annua e include: interessi, costi per l’attività istruttoria € 350,00, imposta di bollo su finanziamento € 16,00, bollo su rendiconto annuale e di fine rapporto € 2,00 (per importi superiori a € 77,47), spesa mensile gestione pratica € 3,40 - importo totale dovuto (importo totale del credito + costo totale del credito) per Opzione Maxirata € 17.247,70. Entro 45 gg. dalla scadenza della Maxirata il Cliente, in alternativa al saldo della stessa, potrà rateizzarne il pagamento (importo tot. Dovuto massimo: € 18.167,60 e Taeg Massimo: 6,60%). Offerta valida fino al 31/03/2022.

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Per le informazioni precontrattuali richiedere sul punto vendita il documento “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori” (SECCI) e copia del testo contrattuale. Salvo approvazione Agos Ducato S.p.A. La Rete delle Concessionarie Honda opera quale intermediario del credito NON in esclusiva.

La Concessionaria aderente, in caso di Opzione Maxirata, ti offre la possibilità di restituire il mezzo o sostituirlo alle condizioni e nei limiti precisati nella documentazione regolante l’iniziativa “Valore Futuro Garantito” Honda, provvedendo, in tal caso, al pagamento della Maxirata (coincidente con il cosiddetto “Valore Futuro Garantito”).

L'importo del finanziamento dipende dal prezzo del veicolo come concordato tra cliente e Concessionaria aderente in funzione della possibilità di beneficiare del contributo rottamazione previsto dalla vigente normativa di riferimento e di eventuali scontistiche applicate dai Concessionari aderenti all’iniziativa. Per maggiori informazioni chiedi in concessionaria.

Nota legale completa di importi finanziamento, funzionamento Maxirata/Valore Futuro Garantito, validità dell’offerta.

2. Modifiche alla pagina delle singole offerte (IV)

È la Jazz che ami da sempre, ora completamente nuova.

La Jazz Full Hybrid è equipaggiata con la tecnologia ibrida e:HEV di ultima generazione, per offrirti il massimo piacere di guida in qualsiasi situazione: mettiti al volante e il sistema selezionerà in automatico tra le modalità EV Drive, Hybrid Drive ed Engine Drive quella più adatta alle condizioni, per garantire sempre prestazioni elevate ed efficienti.

Due le versioni tra cui scegliere: la Jazz standard, dalla personalità elegante e raffinata, e la Jazz Crosstar, dal carattere dinamico e sportivo. Entrambe vantano comfort e versatilità degli interni di livello superiore, che assicurano un viaggio piacevole a tutti i passeggeri, e hanno di serie la più completa gamma di funzioni di sicurezza e assistenza alla guida della categoria, grazie al pacchetto Honda SENSING. E con l'app My Honda+ e l'integrazione con Android auto ed Apple Car Play, rimani sempre connesso con la tua auto e con il tuo mondo.

Richiedi subito un preventivo per essere ricontattato dalla tua Concessionaria Honda.

RICHIEDI PREVENTIVO

Gamma Honda Jazz e:HEV: consumo di carburante (l/100km) ciclo di guida basso da 3,5 a 3,8; medio da 3,8 a 4,0; alto da 3,9 a 4,1; extra alto da 5,8 a 6,2; combinato da 4,5 a 4,8 (WLTP). Emissioni CO2 nel ciclo di guida combinato da 102 a 109 g/km (WLTP).

Le immagini di prodotto sono puramente indicative. Le caratteristiche, le dotazioni e le colorazioni possono differire da quanto illustrato.

4

Info di prodotto con bottone
«Richiedi un preventivo»

5

Disclaimer prodotto (consumi e
emissioni)

3. Come raggiungere la nuova pagina «Finanziamenti Easy Honda» - percorsi di accesso



Primo percorso: Home Page

Con un *click* sul nuovo bottone «Scopri Easy Honda» nel banner di presentazione dell'offerta sulla Home Page si giungerà direttamente alla pagina «Finanziamento Easy Honda»



Secondo percorso: Menù Home Page

Con un *click* su «La Mia Honda» nel menù di primo livello si aprirà una sezione a tendina da cui sarà possibile accedere alla pagina «Finanziamento Easy Honda»

Honda Jazz Full Hybrid

Da 19.550 € con 3.300 € di Hybrid Bonus Honda in caso di permuta o rottamazione*. Offerta promo gratuita fino a 8 anni di Garanzia Estesa.

Finanziamento da:

47 rate da 150 € • TAN fisso 4,99% • TAEG massimo 6,60% • anticipo di 5.300 € • maxirata finale 10.012,50 € • totale massimo dovuto: 18.167,60 €

Offerta valida fino al 31/03/2022.

SCOPRI EASY HONDA

Terzo percorso: Pagina della singola offerta

Con un *click* su «Scopri Easy Honda» presente accanto al banner riepilogativo delle caratteristiche dell'offerta si giungerà direttamente alla pagina «Finanziamento Easy Honda»

4. Nuova pagina «Finanziamento Easy Honda» (I)

FINANZIAMENTO EASY HONDA

Acquista la tua nuova auto con un finanziamento Agos in comode rate mensili ed eventuale opzione maxi rata finale. Grazie all'iniziativa Valore Futuro Garantito Easy Honda, al termine del primo periodo di rimborso delle rate del finanziamento sarai tu a decidere se sostituirla con una nuova vettura della nostra gamma, tenerla, saldando l'importo della Maxirata finale o rateizzandolo, o restituirla.

Right-click to edit the back link.

Come funziona

- 1- Scegli la Honda del tuo sogno tra tutti i modelli della gamma.
- 2- Versa un anticipo o permette la tua auto usata, e adempiti le richieste di Finanziamento Agos.
- 3- Se il nostro partner finanziario Agos approva la tua richiesta, potrai goderti a casa la tua auto, da quel giorno in poi sarai a rimborsare le rate mensili del tuo prestito. Sarai rimborsato 90 giorni prima della fine del periodo mensile a ogni liberazione accidenti su:
 - Restituisci al concessionario che, in riacquisterà il valore concordato all'atto del finanziamento;per acquistare una nuova:
 - Tenere la tua saldato la maxi rata finale o un'unica opzione di rimborsamento.
 - Restituisci la tua al Concessionario che in riacquisterà il valore concordato all'atto del finanziamento; e provvederà al pagamento della Maxirata;

[Trova il concessionario di Honda Easy](#)

Scegli il piacere di restare in famiglia!

La Concessionaria Honda ti assiste per maggiori dettagli sull'offerta.

TROVA LA TUA CONCESSIONARIA HONDA

[Trova il concessionario di Honda Easy](#)

1. Easy Honda ti vende su modelli della gamma Honda (da 150 cc) sotto il marchio CHN, dove si trova il logo.
2. Il valore futuro garantito è calcolato sul prezzo di listino chiavi in mano ed è quello concordato all'atto del finanziamento presso la tua auto. Invece, l'offerta di Concessionaria della disponibilità delle auto è dell'addebito dell'offerta. La Concessionaria (non ancora) adempie o ottiene la possibilità di mettere la tua (restituibile alle condizioni e nei limiti previsti nella documentazione regolativa) l'importo "Valore Futuro Garantito".

FINANZIAMENTO EASY HONDA

Acquista la tua nuova auto con un finanziamento Agos in comode rate mensili ed eventuale opzione maxi rata finale. Grazie all'iniziativa Valore Futuro Garantito Easy Honda, al termine del primo periodo di rimborso delle rate del finanziamento sarai tu a decidere se sostituirla con una nuova vettura della nostra gamma, tenerla, saldando l'importo della Maxirata finale o rateizzandolo, o restituirla.

Contiene tutte le informazioni sul funzionamento del finanziamento

www.honda.it/cars/owners/Finanziamenti.html

4. Nuova pagina «Finanziamento Easy Honda» (II)

FINANZIAMENTO EASY HONDA

Acquista la tua nuova auto con un finanziamento Agos in comode rate mensili ed eventuale opzione maxi rata finale. Grazie all'Iniziativa Valore Futuro Garantito Easy Honda, al termine del primo periodo di rimborso delle rate del finanziamento sarai tu a decidere se sostituirla con una nuova vettura della nostra gamma, tenerla, saldando l'importo della Maxi rata finale o rateizzandola, o restituirla.

Right-click to edit the back link.

Come funziona

- 1- Scegli la Honda dei tuoi sogni tra tutti i modelli della gamma.
- 2- Versa un anticipo o permuta la tua auto usata, e sottoscrivi la richiesta di finanziamento Agos.
- 3- Se il nostro partner finanziario Agos approva la tua richiesta, potrai portarti a casa la auto dei tuoi sogni e inizierai a rimborsare le rate mensili del tuo prestito. Sarai contattato 90 giorni prima della fine del periodo rateale e potrai liberamente decidere se:
 - Restituirla al concessionario che, la riacquisterà al valore concordato all'inizio del finanziamento², per acquistarne una nuova
 - Tenere la auto saldando la maxi rata finale in un'unica soluzione o rateizzandola
 - Restituire la auto al Concessionario che la riacquisterà al valore concordato all'inizio del finanziamento² e provvederà al pagamento della Maxi rata;

Chiedi informazioni al Concessionario

Scegli il piacere di restare in famiglia!

Le Concessionarie Honda ti aspetta per maggiori dettagli sull'Iniziativa.

TROVA LA TUA CONCESSIONARIA HONDA

Chiedi informazioni al Concessionario

1. Trova il Honda il quale sia modello della gamma Honda: (da 1) Trova il tuo Concessionario, (2) Chi è Honda in

2. Il valore futuro garantito è calcolato sul prezzo di listino che si trova sul sito internet del concessionario finanziante del finanziamento (prezzo della auto, senza l'effetto di Concessionario della disponibilità delle auto) e dell'assicurazione dell'auto. La Concessionaria Honda sarai tu a decidere se restituire la auto (restituibile al Concessionario) o nel caso di vendita della auto (restituibile al Concessionario) e nei limiti previsti nella documentazione regolativa (Iniziativa "Valore Futuro Garantito").

Come funziona

1- Scegli la Honda dei tuoi sogni tra tutti i modelli della gamma.

2- Versa un anticipo o permuta la tua auto usata, e sottoscrivi la richiesta di finanziamento Agos.

Se il nostro partner finanziario Agos approva la tua richiesta, potrai portarti a casa la auto dei tuoi sogni e inizierai a rimborsare le rate mensili del tuo prestito. Sarai contattato 90 giorni prima della fine del periodo rateale e potrai liberamente decidere se:

- Restituirla al concessionario che, la riacquisterà al valore concordato all'inizio del finanziamento²,

per acquistarne una nuova

- Tenere la auto saldando la maxi rata finale in un'unica soluzione o rateizzandola

- Restituire la auto al Concessionario che la riacquisterà al valore concordato all'inizio del finanziamento² e provvederà al pagamento della Maxi rata;

4. Nuova pagina «Finanziamento Easy Honda» (III)

FINANZIAMENTO EASY HONDA

Acquista la tua nuova auto con un finanziamento Agos in comode rate mensili ed eventuale opzione maxi rata finale. Grazie all'Iniziativa Valore Futuro Garantito Easy Honda, al termine del primo periodo di rimborso delle rate del finanziamento sarai tu a decidere se sostituirla con una nuova vettura della nostra gamma, tenerla, salendo l'importo della Maxi rata finale o ratealizzandola, o restituirla.

Right-click to edit the back link.

Come funziona

1. Scegli la Honda del tuo sogno tra tutti i modelli della gamma.
2. Vieni un negozio o direttamente la tua auto usata, e sottoponi la richiesta di finanziamento Agos.
3. Il nostro partner finanziario Agos approva la tua richiesta, ottimizzi i costi e la casa la auto, dai tuoi soldi e ti ridona i soldi mensili del tuo periodo. Sarà coperto, 30 giorni prima della fine del periodo relativo a questa liberazione scade in:
 - Restituire al concessionario che, la riacquisterà al valore concordato all'atto del finanziamento?

per acquistare una nuova

4. Torna la auto salendo le rate max finale o un'unica opzione o ratealizzandola.
5. Restituire la auto al Concessionario che la riacquisterà al valore concordato all'atto del finanziamento? o restituirla al salimento della Maxi rata.

Drag components or assets here

Scegli il piacere di restare in famiglia!

Le Concessionarie Honda ti aspettano per maggiori dettagli sull'iniziativa.

> TROVA LA TUA CONCESSIONARIA HONDA

Drag components or assets here

1. Easy Honda è valida sui modelli della gamma Honda: HR-V, Jazz e Jazz Crosstar, CR-V, Civic e Honda e.
2. Il valore futuro garantito è calcolato sul prezzo di listino chiavi in mano ed è stabilito considerando l'anzianità ed il chilometraggio percorsi dalla auto, previa verifica in Concessionaria della disponibilità della auto e dell'applicabilità dell'offerta. Le Concessionarie [Nome partner] aderenti ti offrono la possibilità di restituire la auto o sostituirla alle condizioni e nei limiti precisati nella documentazione regolante l'iniziativa "Valore Futuro Garantito".

Scegli il piacere di restare in famiglia!

Le Concessionarie Honda ti aspettano per maggiori dettagli sull'iniziativa.

> TROVA LA TUA CONCESSIONARIA HONDA

Drag components or assets here

1. Easy Honda è valida sui modelli della gamma Honda: HR-V, Jazz e Jazz Crosstar, CR-V, Civic e Honda e.

2. Il valore futuro garantito è calcolato sul prezzo di listino chiavi in mano ed è stabilito considerando l'anzianità ed il chilometraggio percorsi dalla auto, previa verifica in Concessionaria della disponibilità della auto e dell'applicabilità dell'offerta. Le Concessionarie [Nome partner] aderenti ti offrono la possibilità di restituire la auto o sostituirla alle condizioni e nei limiti precisati nella documentazione regolante l'iniziativa "Valore Futuro Garantito".

5. Le linee guida sugli spot TV: esplicitazione di tutte le voci di costo

- Prezzo di acquisto auto
- N° rate e importo + anticipo
- Maxirata
- TAN & TAEG

Seguici su @hondaautoitalia

vai su [honda.it](https://www.honda.it)

Honda **JAZZ**  HEV Full Hybrid 

Tua da 19.550 €
in 47 rate da 150 € con anticipo di 5.300 €
e maxirata finale di 10.012 €
TAN 4.99 % - TAEG 6.60%

Esempio di offerta per Honda Jazz e:HEV 1.5 I-MMD Comfort: prezzo di listino € 22.850,00 – Sconto Hybrid Bonus Honda € 3.300 offerto dalla rete dei concessionari Honda (cumulabile con lo sconto rottamazione) in caso di rottamazione di un veicolo da Euro 0 a Euro 4 = prezzo promozionale €19.550,00 con anticipo di €4.750,00. Finanziamento di € 14.800,00* (importo totale del credito) in 47 rate da € 150,00 + Maxirata finale € 10.687,50 (coincidente con il cosiddetto "Valore Futuro Garantito" HONDA). Prima rata a 30 giorni. TAN FISSO 4,99% - TAEG 6,28%. Il TAEG rappresenta il costo totale del credito espresso in percentuale annua e include: interessi, costi per l'attività istruttoria € 350,00, imposta di bollo su finanziamento € 16,00, bollo su rendiconto annuale e di fine rapporto € 2,00 (per importi superiori a € 77,47), spesa mensile gestione pratica € 3,40 - importo totale dovuto (importo totale del credito + costo totale del credito) per Opzione Maxirata € 17.922,70. Entro 45 gg. dalla scadenza della Maxirata il Cliente, in alternativa al saldo della stessa, potrà rateizzarne il pagamento (importo tot. Dovuto massimo: € 18.870,60 e Taeg Massimo: 6,51%). Offerta valida fino al 31/01/2022. Messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Per le informazioni precontrattuali richiedere sul punto vendita il documento "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" (SECCI) e copia del testo contrattuale. Salvo approvazione Agos Ducato S.p.A. La Rete delle Concessionarie Honda opera quale intermediario del credito NON in esclusiva. La Concessionaria aderente, in caso di Opzione Maxirata, ti offre la possibilità di restituire il mezzo o sostituirlo alle condizioni e nei limiti precisati nella documentazione regolante l'iniziativa "Valore Futuro Garantito" Honda, provvedendo, in tal caso, al pagamento della Maxirata (coincidente con il cosiddetto "Valore Futuro Garantito"). L'importo del finanziamento dipende dal prezzo del veicolo come concordato tra cliente e Concessionaria aderente in funzione della possibilità di beneficiare del contributo rottamazione previsto dalla vigente normativa di riferimento e di eventuali scontistiche applicate dai Concessionari aderenti all'iniziativa. Per maggiori informazioni chiedi in concessionaria. Le immagini di prodotto sono puramente indicative. Le caratteristiche, le dotazioni e le colorazioni possono differire da quanto illustrato.

6. Le linee guida sui banner: assenza di riferimenti alle rate



HONDA

JAZZ
CROSSTAR

HEV Full Hybrid

Solo prezzo di acquisto auto

Tua da **19.550 €**
con finanziamento Easy Honda

SCOPRI TUTTI I DETTAGLI
DEL FINANZIAMENTO

The advertisement features a white Honda Jazz Crosstar HEV Full Hybrid parked on a cobblestone street in front of a grey building. The car is shown from a front-three-quarter view. The text is overlaid on the image, with a green arrow pointing to the price information.

PS12259 - M.M. AUTOMOBILI-PRESENTAZIONE PREZZI OFFERTE AUTO

Allegato al provvedimento n. 30272

PROPOSTA DI IMPEGNI

REDATTA IN OTTEMPERANZA AL 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 PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA, PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE, VIOLAZIONE DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI NEI CONTRATTI, VIOLAZIONE DEL DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI, CLAUSOLE VESSATORIE

1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

Procedimento **PS/12259**, avviato con comunicazione inviata dall'Autorità a mezzo PEC in data **28 dicembre 2021**.

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

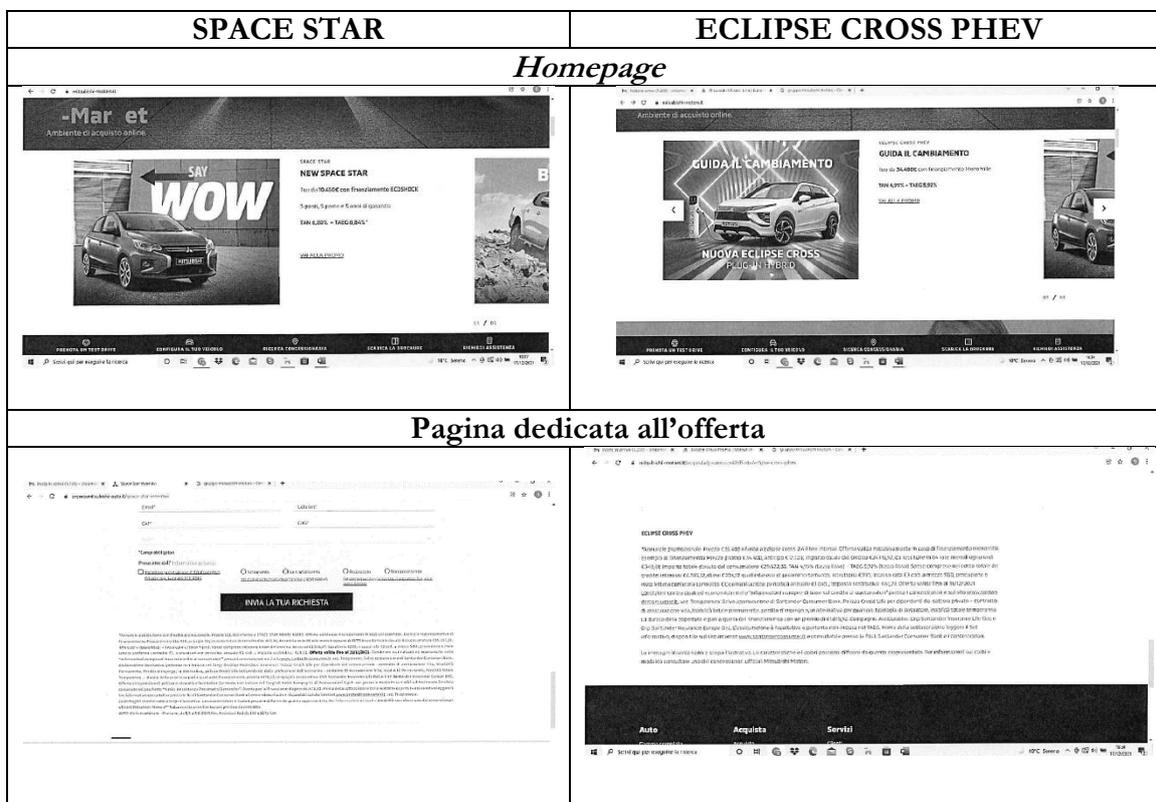
M.M. Automobili Italia S.p.A. ("**MMAI S.p.A.**").

3) PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Gli impegni di seguito enunciati sono proposti al fine di far venire meno gli asseriti profili di illegittimità riscontrati da parte dell'Autorità al Punto III ("*Possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale*") della comunicazione di avvio del procedimento, a proposito dei comportamenti descritti al Punto II ("*La pratica commerciale*") della predetta comunicazione, integrati attraverso i messaggi di seguito indicati.

Nello specifico, ad essere oggetto di contestazione sono stati i messaggi promozionali, pubblicati sul sito web di MMAI S.p.A. www.mitsubishi-motors.it, nel periodo 1° dicembre 2021 – 31 dicembre 2021, relativi all'offerta di acquisto con finanziamento dei veicoli SPACE STAR e ECLIPSE CREOSS PHEV, così come presentati nell'*homepage* del predetto sito, nonché nella pagina dedicata all'offerta, accessibile dall'*homepage* cliccando sul link "*Vai alla promo*".

Per maggiore chiarezza, si riportano di seguito le immagini relative ai messaggi contestati, incluse nella comunicazione di avvio del procedimento:



Dalle informazioni sopra riportate si evince che i messaggi contestati, relativi alle vetture SPACE STAR ed ECLIPSE CROSS PHEV, presentano identica struttura sia per quanto attiene all'homepage che con riferimento alle note legali contenute nelle pagine dedicate all'offerta e, infatti, nella comunicazione di avvio del procedimento le contestazioni mosse nei confronti degli stessi da parte dell'Autorità sono state, a loro volta, identiche ed unitarie.

Secondo l'Autorità i messaggi contestati sarebbero in contrasto con quanto disposto agli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto idonei a indurre il consumatore medio ad assumere decisioni commerciali che non avrebbe altrimenti preso. In particolare, le complessive modalità di presentazione del costo delle vetture pubblicizzate non avrebbero permesso al consumatore di acquisire consapevolezza, fin dal primo contatto, dell'entità dell'impegno economico richiesto, della sua durata e distribuzione nel tempo.

MMAI S.p.A., con memoria dell'11 febbraio 2022, ha contestato i vari addebiti dell'Autorità.

4) CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

Fermo restando quanto sopra, MMAI S.p.A., pur convinta che non possa esserle addebitata, a qualsiasi titolo, una violazione del Codice del Consumo e per spirito collaborativo nei confronti dell'Autorità, formula, impregiudicate le difese già svolte, la proposta di impegni di seguito descritta.

Resta in ogni caso inteso che:

- i. la presente proposta di impegni non può e non deve essere interpretata in alcun modo come un'ammissione di responsabilità da parte di MMAI S.p.A.;
- ii. la decisione di proporre gli impegni è motivata esclusivamente dalla volontà di MMAI S.p.A. di proporre soluzioni concrete e di tempestiva esecuzione, affinché le preoccupazioni sollevate dall'Autorità possano essere efficacemente eliminate;
- iii. la proposta di impegni è condizionata alla chiusura del procedimento senza accertamento di alcuna infrazione, né irrogazione di alcuna sanzione a carico di MMAI S.p.A.

IMPEGNO A

MMAI S.p.A. si impegna ad integrare le informazioni relative all'offerta di finanziamento dei veicoli presenti in *homepage*.

Il messaggio incluso in *homepage* manterrà il medesimo *layout* grafico attuale, ovvero continuerà ad includere, sulla parte sinistra della grafica, l'immagine esemplificativa dell'autoveicolo oggetto dell'offerta di finanziamento.

Sulla parte destra della grafica, MMAI S.p.A. propone di integrare come segue le informazioni messe immediatamente a disposizione dell'utente, riportate nel seguente ordine:

1. nome del modello di autoveicolo oggetto di offerta;
2. “*Tua da*” seguito dall’indicazione in euro del prezzo promozionale praticato e dell’indicazione “*solo con finanziamento*” seguita dal nome commerciale del finanziamento e dall’espressione “*oltre oneri finanziari*”;
3. oneri finanziari - TAN e TAEG, espressi in valore percentuale;
4. numero di rate mensili;
5. valore economico di ciascuna rata mensile, espresso in euro;
6. eventuale importo da versare a titolo di anticipo, espresso in euro;
7. durata dell’offerta.

Al di sotto delle suddette informazioni, verrà inserito il link “*Vai alla promo*”.

Di seguito viene proposto il *mock up* del *layout* dell'*homepage* relativo alla vettura Space Star, modificato come da proposta descritta nell'Impegno A:



SPACE STAR

SPACE STAR

Tua da 10.750€* solo con finanziamento ECOSHOCK, oltre oneri finanziari

TAN 6,83% - TAEG 8,82%*

DA PAGARE IN 84 RATE MENSILI DA €162 CIASCUNA

ANTICIPO €0

OFFERTA VALIDA FINO AL 28/02/2022

[VAI ALLA PROMO](#)

Di seguito viene proposto il *mock up* del *layout* dell'*homepage* relativo alla vettura Eclipse Cross Phev, modificato come da proposta descritta nell'Impegno A:



ECLIPSE CROSS PHEV

ECLIPSE CROSS PHEV

Tua da 35.850€* solo con finanziamento Menomille, oltre oneri finanziari.

TAN 4,99% - TAEG 5,87%

PAGABILE IN 84 RATE MENSILI DA €371,08 CIASCUNA

ANTICIPO €12.100,00

OFFERTA VALIDA FINO AL 28/02/2022

[VAI ALLA PROMO](#)

IMPEGNO B

MMAI S.p.A. si impegna a modificare il *layout* delle informazioni contenute nella pagina del sito dedicata all'offerta di finanziamento come segue:

- (i) inserimento delle informazioni di cui all'elenco incluso nell'Impegno A nella prima grafica che appare al momento dell'accesso alla pagina dedicata all'offerta (grafica che presenta una struttura speculare rispetto a quella dell'*homepage*).

Pertanto, sulla parte destra della grafica, sarà presente l'immagine esemplificativa del veicolo, unitamente al *claim* associato alla promozione; sulla parte sinistra, vi sarà invece l'elenco di informazioni di cui sopra.

- (ii) inserimento del tasto “*Richiedi preventivo*” al di sotto dell’elenco delle informazioni, presentate come indicato al punto precedente.

Di seguito viene proposto il *mock up* del *layout* della prima grafica contenuta nella pagina dedicata all’offerta, relativa alla vettura Space Star, modificato come da proposta descritta nell’Impegno B, punti (i) e (ii):

**MITSUBISHI
SPACE STAR**

TUA DA 10.750€
SOLO CON FINANZIAMENTO ECOSHOCK*
OLTRE ONERI FINANZIARI

TAN 6,83% - TAEG 8,82%*
Da pagare in 84 rate mensili da €182 ciascuna

Anticipo €0
Offerta valida fino al 28/02/2022

RICHIEDI PREVENTIVO

SAY
WOW

Di seguito viene proposto il *mock up* del *layout* della prima grafica contenuta nella pagina dedicata all’offerta, relativa alla vettura Eclipse Cross Phev, modificato come da proposta descritta nell’Impegno B, punti (i) e (ii):

**ECLIPSE
CROSS PHEV**

TUA DA 35.850€*
SOLO CON FINANZIAMENTO MENOMILLE,
OLTRE ONERI FINANZIARI

TAN 4,99% - TAEG 5,87%
Pagabile in 84 rate mensili da € 371,08 ciascuna.

Anticipo €12.100,00
Offerta valida fino al 28/02/2022

RICHIEDI PREVENTIVO

GUIDA
IL CAMBIAMENTO

NUOVA ECLIPSE CROSS
PLUG-IN HYBRID

- (iii) cliccando sul tasto “*Richiedi preventivo*” si verrà reindirizzati al box di colore grigio presente sul fondo della pagina dedicata all’offerta (come già accade), dove l’utente troverà il *form* da compilare con i propri dati di contatto, per

ricevere un preventivo/informazioni. Al di sotto, saranno presenti le note legali, individuate dalla dicitura “Note legali” scritta in grassetto e con un carattere di dimensioni maggiori rispetto a quello del corpo delle note legali.

- (iv) le note legali verranno redatte utilizzando un carattere maggiormente leggibile (saranno ingrandite almeno di un punto) e saranno disposte in maniera tale da mettere maggiormente in risalto le singole voci che compongono le condizioni dell’offerta. Ciò avverrà inserendo un elemento grafico (per esempio, un cerchio o un rombo di colore nero) tra una voce di costo e l’altra. Le principali voci dell’offerta, nonché i valori numerici (importi, percentuali, numero di rate, etc.) verranno indicati in grassetto.

Di seguito viene proposto il *mock up* del *layout* delle note legali contenute nella pagina dedicata all’offerta, relative alla vettura Space Star, modificato come da proposta descritta nell’Impegno B, punti (iii) e (iv):

Seleziona il tipo di richiesta

PREVENTIVO INFORMAZIONI

Nome* Cognome*

Email* Cellulare*

CAP* Città*

*Campi obbligatori

Preso atto dell' [Informativa privacy](#)

Ho letto e preso visione dell'Informativa Privacy (reg. Europeo 679/2016)

Acconsento Non acconsento

Per invii di comunicazioni commerciali / promozionali

Acconsento Non acconsento

Per visitare i negozi e ricerche di mercato online, via e-mail e telefonicamente

INVIA LA TUA RICHIESTA

NOTE LEGALI

*Annuncio pubblicitario con finalità promozionale. Prezzo di listino €11.750 riferito a SPACE STAR INVITE RADIO. **Offerta valida esclusivamente con finanziamento Mitsubishi Ecoshock.**

Esempio rappresentativo di finanziamento: ♦ Prezzo promo **€10.750**; ♦ Anticipo **€0**; ♦ Importo totale del credito **€11.727,03**; ♦ da restituire in **84 rate mensili ognuna di €182**; ♦ Importo totale dovuto dal consumatore **€15.578,32**. ♦ TAN **6,83%** (tasso fisso) – TAEG **8,82%** (tasso fisso). Spese comprese nel costo totale del credito: ♦ interessi **€3.161,97**, ♦ istruttoria **€399**, ♦ incasso rata **€3 cad.** a mezzo SDD, ♦ produzione e invio lettera conferma contratto **€1**; ♦ comunicazione periodica annuale **€1 cad.**; ♦ imposta sostitutiva: **€30,32**. **Offerta valida fino al 28/02/2022.** Condizioni contrattuali ed economiche nelle “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori” presso i concessionari e sul sito www.santanderconsumer.it, sez. Trasparenza. **Salvo approvazione di Santander Consumer Bank.**

Assicurazione facoltativa (pertanto non inclusa nel Taeg) Creditor Protection Insurance: Polizza Credit Life per dipendenti del settore privato - contratto di assicurazione Vita, Invalidità Permanente, Perdita d’impiego; in alternativa, polizza Credit Life indipendente dalla professione dell’assicurato - contratto di assicurazione Vita, Invalidità Permanente, Inabilità Totale Temporanea – durata della copertura pari a quella del finanziamento, premio €898,22. Compagnie assicurative: CNP Santander Insurance Life DAC e CNP Santander Insurance Europe DAC. Offerta comprensiva di polizza assicurativa facoltativa (pertanto non inclusa nel Taeg) di Nobis Compagnia di Assicurazioni S.p.A. con garanzie Kasko Pneumatici ed Assistenza Stradale contenute nel pacchetto “Kasko e Assistenza Pneumatici Santander”. Durata pari al finanziamento, premio: €78,81. Prima della sottoscrizione delle suddette coperture assicurative leggere il Set informativo consultabile presso le filiali Santander Consumer Bank e i concessionari auto e disponibili sul sito internet www.santanderconsumer.it, sez. Trasparenza.

Aggiorniamo anche il dato relativo al consumo: Consumo da 5,0 a 6,1 l/100 Km, Emissioni Co2 da 103 a 125 g/km.

Di seguito viene proposto il *mock up* del *layout* delle note legali contenute nella pagina dedicata all'offerta, relative alla vettura Eclipse Cross Phev, modificato come da proposta descritta nell'Impegno B, punti (iii) e (iv):

Seleziona il tipo di richiesta

PREVENTIVO	INFORMAZIONI
------------	--------------

Nome*	Cognome*
Email*	Cellulare*
CAP*	Città*

*Campi obbligatori

Preso atto dell' [informativa privacy](#).

<input type="checkbox"/> Ho letto e preso visione dell' Informativa Privacy e Privacy Reg. Europeo 679/2016	<input type="radio"/> Accenso <input type="radio"/> Non accenso <small>Per invio di comunicazioni commerciali / promozionali</small>	<input type="radio"/> Accenso <input type="radio"/> Non accenso <small>Per ricevere articoli e visite che di trascrivo online, via e-mail o telefono</small>
---	---	---

IN VIA

NOTE LEGALI

*Annuncio pubblicitario con finalità promozionale. Prezzo di listino €45.350 riferito a Eclipse Cross 2.4 PHEV Intense. **Offerta valida esclusivamente con finanziamento Menomille. Esempio rappresentativo di finanziamento:** ♦ Prezzo promo €35.850; ♦ Anticipo €12.100; ♦ Importo totale del credito €25.681,92; ♦ da restituire in 84 rate mensili ognuna di €371,08; ♦ Importo totale dovuto dal consumatore €31.496,92. ♦ TAN 4,99% (tasso fisso) - TAEG 5,87% (tasso fisso). Spese comprese nel costo totale del credito: ♦ interessi €5.089,80, ♦ di cui €216,82 quali interessi di preammortamento, ♦ istruttoria €399, ♦ incasso rata €3 cad. a mezzo SDD, ♦ produzione e invio lettera conferma contratto €1; ♦ comunicazione periodica annuale €1 cad.; ♦ imposta sostitutiva: €65,20. **Offerta valida fino al 28/02/2022.** Condizioni contrattuali ed economiche nelle "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" presso i concessionari e sul sito www.santanderconsumer.it, sez. Trasparenza. **Salvo approvazione di Santander Consumer Bank.** Assicurazione facoltativa (pertanto non inclusa nel Taeg) Credito Protection Insurance. Polizza Credit Life per dipendenti del settore privato - contratto di assicurazione vita, inabilità totale permanente, perdita d'impiego o, in alternativa, per qualsiasi tipologia di lavoratore, inabilità totale temporanea. La durata della copertura è pari a quella del finanziamento con un premio €1.931,32. Compagnie Assicuratrici: CNP Santander Insurance Life DAC e CNP Santander Insurance Europe DAC. Prima della sottoscrizione leggere il Set informativo consultabile presso le filiali Santander Consumer Bank e i concessionari Mitsubishi e disponibili sul sito internet www.santanderconsumer.it, sez. Trasparenza, Ridotte emissioni di CO2: 46G/KM (WLTP)

IMPEGNO C

Pur ribadendo che i messaggi promozionali oggetto di contestazione sono stati pubblicati esclusivamente sul sito web di MMAI S.p.A., www.mitsubishi-motors.it, e non anche sui suoi canali social, MMAI S.p.A. si impegna per il futuro - nel caso in cui decida di dare visibilità alle offerte di finanziamento presentate sul proprio sito web anche sui propri canali social - a farlo nel rispetto del medesimo principio di completezza informativa di cui ai precedenti Impegni A e B, nonché in maniera comunque coerente con quanto pubblicato sul proprio sito web.

Di seguito viene proposto il *mock up* del *layout* di un possibile post destinato, a titolo esemplificativo, alla condivisione sul social network Facebook, relativo alla vettura Space Star:

Facebook post from Mitsubishi Motors Italia, dated 4 febbraio. The post features a blue Mitsubishi Space Star car parked in front of a blue wall. The car is shown from a front-three-quarter view. The text in the post reads: "Tua da 10.750€ solo con finanziamento Ecoshock, oltre oneri finanziari. TAN 6,83% TAEG 8,82%*. Pagabile in 84 rate mensili da €182 ciascuna. Anticipo €0. Offerta valida fino al 28/02/2022". Below the car, the text says "Nuova Space Star Tua da 10.750€ solo con finanziamento ECOSHOCK*, oltre oneri finanziari TAN 6,83% - TAEG 8,82%". The Mitsubishi Motors logo is in the bottom right corner of the image. The Facebook interface shows navigation options like Friends, Groups, Marketplace, Watch, Memories, and See more on the left. At the bottom of the post, it says "Mitsubishi Italia Automotive Wholesaler" and "Learn more".

Di seguito viene proposto il *mock up* del *layout* di un possibile post destinato, a titolo esemplificativo, alla condivisione sul social network Facebook, relativo alla vettura Eclipse Cross Phev:

Facebook post from Mitsubishi Motors Italia, dated 4 febbraio. The post features a white Mitsubishi Eclipse Cross PHEV car parked on a red floor with a red and white charging station. The car is shown from a front-three-quarter view. The text in the post reads: "Tua da 35.850€* solo con finanziamento Menomille, oltre oneri finanziari. TAN 4,99% - TAEG 5,87%. Pagabile in 84 rate mensili da €371,08 ciascuna. Anticipo €12.100,00. Offerta valida fino al 28/02/2022". Below the car, the text says "Nuova Eclipse Cross PHEV Tua da 35.850€* solo con finanziamento MENOMILLE, oltre oneri finanziari TAN 4,99% - TAEG 5,87%". The Mitsubishi Motors logo is in the bottom right corner of the image. The Facebook interface shows navigation options like Friends, Groups, Marketplace, Watch, Memories, and See more on the left. At the bottom of the post, it says "Mitsubishi Italia Automotive Wholesaler" and "Learn more".

MMAI S.p.A. ritiene sia prioritario prevedere l'inserimento di tutte le informazioni, di cui all'elenco contenuto nell'Impegno A, nella didascalia/copy del post pubblicato sui social, e non direttamente nell'immagine grafica pubblicata unitamente al post. Ciò, sulla base di due considerazioni pratiche: da una parte, lo spazio a disposizione di MMAI S.p.A. nelle grafiche destinate alla condivisione su social network è ridotto e, quindi, la grafica rischierebbe di essere eccessivamente "affollata"; dall'altro, la visualizzazione da parte dei consumatori dei contenuti pubblicati sui social avviene, nella maggior parte dei casi, tramite dispositivi mobili, circostanza che renderebbe la visualizzazione delle informazioni nelle grafiche, se eccessivamente "affollate", estremamente difficile e potenzialmente confusoria.

Resta inteso che il presente impegno viene assunto da MMAI S.p.A. esclusivamente con riferimento ai contenuti pubblicati sui propri canali social, non potendo quest'ultima esercitare alcuna forma di controllo su eventuali post/contenuti social pubblicati e diffusi da terzi (es. singoli concessionari della propria rete di distribuzione) sui profili a quest'ultimi riconducibili, in quanto soggetti giuridici distinti da MMAI S.p.A. su cui quest'ultima non può esercitare alcuna forma di controllo e/o direzione.

IMPEGNO D

Pur ribadendo che oggetto di contestazione sono stati esclusivamente i messaggi promozionali pubblicati sul sito web di MMAI S.p.A., www.mitsubishi-motors.it, MMAI S.p.A. si impegna, per il futuro, ad inserire nella *preview* degli annunci sponsorizzati pubblicabili nella pagina dei risultati dei principali motori di ricerca da quest'ultima eventualmente predisposti, tutte le informazioni di cui all'Impegno A.

Di seguito viene proposto il *mock up* della *preview* di un annuncio sponsorizzato per il motore di ricerca Google, relativo alla vettura Space Star:

Circa 38.700.000 risultati (0,60 secondi)

Annuncio • <https://promo.mitsubishi-auto.it/space-star-incentivi> ▼

Mistubishi Space Star

Tua da 10.750€ solo con finanziamento Ecoshock, oltre oneri finanziari.
TAN 6,83% TAEG 8,82%*. Pagabile in 84 rate mensili da €182 ciascuna. Anticipo €0.
Offerta valida fino al 28/02/2022



Di seguito viene proposto il *mock up* della *preview* di un annuncio sponsorizzato per il motore di ricerca Google, relativo alla vettura Eclipse Cross Phev:

Circa 38.700.000 risultati (0,60 secondi)

Annuncio · <https://promo.mitsubishi-auto.it/eclipse-cross-phev-incentivi> ▼

Eclipse Cross PHEV

Tua da **35.850€** solo con finanziamento Menomille, **oltre oneri finanziari**.
TAN 4,99% - TAEG 5,87%*. Pagabile in 84 rate mensili da €371,08 ciascuna.
Anticipo €12.100,00. Offerta valida fino al **28/02/2022**.



📍 Torino · 3 concessionari nelle vicinanze

Resta inteso che il presente impegno viene assunto esclusivamente da MMAI S.p.A., non potendo quest'ultima esercitare alcuna forma di controllo su annunci sponsorizzati eventualmente predisposti da terzi (es. singoli concessionari della propria rete di distribuzione), in quanto soggetti giuridici distinti da MMAI S.p.A. su cui quest'ultima non può esercitare alcuna forma di controllo e/o direzione.

5) **PERIODO DI VALIDITÀ DEGLI IMPEGNI E TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE**

Compatibilmente con l'esigenza di provvedere alle modifiche sopra proposte dal punto di vista tecnico, MMAI S.p.A. dichiara di essere disponibile ad apportare le modifiche proposte entro 15 giorni dall'accoglimento degli impegni da parte dell'Autorità.

I modelli di veicoli oggetto dell'offerta di finanziamento variano all'incirca con periodicità mensile. Resta inteso che tutti gli Impegni che precedono verranno mantenuti ed applicati con riferimento a tutte le future offerte di acquisto con finanziamento presentate sul sito www.mitsubishi-motors.it, ed eventualmente pubblicate sui social network di MMAI S.p.A. e/o oggetto di annunci sponsorizzati da quest'ultima sui principali motori di ricerca, anche qualora aventi ad oggetto modelli di auto diversi da SPACE STAR ed ECLIPSE CROSS PHEV.

6) **CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA**

Gli impegni assunti al punto 4) appaiono ammissibili e idonei a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria, essendo tali da consentire al consumatore di acquisire consapevolezza, fin dal primo contatto, dell'entità dell'impegno economico richiesto, della sua durata e della sua distribuzione nel tempo. Ciò senza, al contempo, provocare un controproducente effetto di "affollamento" – idoneo a confondere l'utente - che potrebbe potenzialmente occorrere qualora le informazioni fornite a quest'ultimo fossero troppe, e troppo concentrate in uno spazio limitato.

Le informazioni elencate al punto 4), Impegno A, essenziali all'utente per assumere la propria decisione d'acquisto, saranno immediatamente visibili in *homepage* (nello spazio a destra dell'immagine esemplificativa del veicolo) e saranno anche le prime informazioni che l'utente che decidesse di cliccare su "*Vai alla promo*" visualizzerebbe accedendo alla pagina dedicata all'offerta (nella prima grafica in alto nella pagina, a sinistra dell'immagine esemplificativa del veicolo).

In base a quanto sopra dichiarato, le medesime informazioni essenziali saranno immediatamente visibili per il consumatore anche qualora quest'ultimo venisse a conoscenza dell'offerta di finanziamento consultando i canali social di MMAI S.p.A. (Impegno C) e/o qualora il consumatore lancia una ricerca sulle principali piattaforme, tra i cui risultati fossero eventualmente inclusi annunci sponsorizzati da MMAI S.p.A., relativi ad offerte di finanziamento univocamente riconducibili a quest'ultima (Impegno D).

Le suddette informazioni essenziali, unitamente alle ulteriori informazioni che MMAI S.p.A. deve inserire sulla pagina web del proprio sito web www.mitsubishi-motors.it per conto e su indicazione del proprio partner finanziario sono incluse nelle note legali. Quest'ultime saranno nettamente più visibili rispetto a prima, in quanto specificamente individuate dalla dicitura "Note legali" e redatte in dimensioni e con modalità idonee a rendere più facilmente individuabili le singole voci di costo dell'offerta.

In conclusione, MMAI S.p.A. ritiene che gli impegni proposti siano dettagliati, precisi, prontamente attuabili e facilmente verificabili, nonché di durata adeguata. Essi costituiscono soluzione che eliminerà le preoccupazioni sollevate da codesta Autorità nel provvedimento a beneficio ultimo degli utenti finali.

* * *

Si confida pertanto che l'Autorità vorrà concludere il presente procedimento con una decisione di accettazione della presente proposta di impegni.

Roma, 9 giugno 2022

Gianluca De Cristoforo

Miriam Loro Piana
Miriam Loro Piana