

Capitolo III - Attività di tutela del consumatore



PAGINA BIANCA

CAP III - ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

1. Dati di sintesi

Dati sui procedimenti svolti

Nel 2018 sono stati condotti 90 procedimenti istruttori ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, *CdC*, per pratiche commerciali scorrette, violazione della disciplina *consumer rights* (a seguito delle misure introdotte dal decreto legislativo 21 febbraio 2014, n. 21, *Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori*), clausole vessatorie, inottemperanze.

Sul totale dei 90 procedimenti condotti dall'Autorità, 63 hanno portato all'accertamento di violazioni della disciplina consumeristica, di cui in particolare: 48 per pratiche commerciali scorrette nei confronti di consumatori o di microimprese e/o per *consumer rights* (35 casi di pratiche scorrette, di cui 3 con pubblicazione dell'estratto della decisione, 2 casi di *consumer rights*, 11 casi di applicazione congiunta delle due discipline); 9 per mancata ottemperanza a precedenti decisioni dell'Autorità; 6 per clausole vessatorie. Inoltre, 21 procedimenti si sono conclusi con l'accettazione di impegni e, quindi, senza accertamento dell'infrazione. Infine, in 5 casi l'Autorità ha accertato la non violazione delle norme a tutela dei consumatori e in 1 caso l'inapplicabilità della medesima disciplina. Tali dati sono schematizzati nella Tabella 1 sotto.

Tabella 1

Procedimenti istruttori		
Violazioni		63
Pratiche scorrette e/o <i>consumer rights</i>	48	
Inottemperanze	9	
Clausole vessatorie	6	
Accettazione impegni		21
Non violazioni		5
Non applicabilità		1
Totale		90

Nel corso del 2018, si registrano anche 63 casi in cui l'Autorità, intervenendo con lo strumento della *moral suasion*, ha ottenuto da parte dei professionisti la rimozione di profili di scorrettezza/ingannevolezza di non eccessiva gravità e ha così potuto procedere alla loro archiviazione senza svolgere accertamenti istruttori.

Quanto all'impulso per l'attivazione degli interventi di tutela del consumatore, nonostante l'Autorità abbia il potere di intervenire d'ufficio al fine di accertare eventuali illeciti, le segnalazioni da parte dei singoli

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

consumatori e delle loro associazioni restano lo strumento di impulso principale. I relativi dati numerici sono indicati nel dettaglio nella Tabella 2.

Tabella 2

Soggetti segnalanti e valutazione finale		
	Procedimenti istruttori	Violazioni
Consumatori	55	38
Associazioni di consumatori	9	8
Pubbliche Amministrazioni	2	2
Attivazione d'ufficio	18	10
Concorrenti	3	3
Associazioni di concorrenti	1	-
Più soggetti segnalanti	2	2
Totale	90	63

In genere le associazioni di consumatori partecipano ai procedimenti istruttori avviati su loro segnalazione, fornendo altresì nel corso del procedimento informazioni e contributi in merito alle tematiche di maggior rilievo e impatto.

Risulta, inoltre, confermata l'importanza del formulario *online* (*web form*) disponibile sul sito dell'Autorità per le denunce da parte dei consumatori: nel 2018 sono stati 3.907 i *webform* inviati. Il ricorso a tale strumento, numericamente significativo e costante nel tempo, ne conferma l'utilità per i consumatori. Anche il *contact center* telefonico dell'Autorità ha continuato a svolgere la sua funzione di informazione e indirizzo dei consumatori che, tramite il numero verde gratuito a ciò deputato, possono informarsi sulle modalità di segnalazione all'Autorità, sulle iniziative in corso, nonché sui precedenti interventi effettuati a tutela dei consumatori. Nel 2018 gli operatori del *contact center* hanno ricevuto 7.527 chiamate.

Nel 2018, i procedimenti conclusi con l'accertamento di pratiche commerciali scorrette, violazioni *consumer rights* e inottemperanza a precedenti delibere dell'Autorità hanno condotto all'irrogazione di sanzioni amministrative pecuniarie per un totale di 65.088.000 euro. Tale dato, seppure in flessione rispetto all'anno precedente (l'ammontare totale era di circa 78 milioni di euro), evidenzia un incremento significativo delle sanzioni per inottemperanza, quasi raddoppiate, a dimostrazione dell'importanza riservata dall'Autorità alla vigilanza sul rispetto delle proprie decisioni, in un'ottica di deterrenza specifica e generica. Le Tabelle 3 e 4 sotto illustrano in dettaglio le sanzioni comminate per tipo di procedimento e macro-settore economico.

CAP III - ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

Tabella 3 - Sanzioni per esito del procedimento

	N. procedimenti	Sanzioni (EUR)
Pratiche scorrette e <i>consumer rights</i>	48	61.028.000
Inottemperanza	9	4.060.000
Totale	57	65.088.000

Tabella 4 - Sanzioni per macrosettore economico

	Ingannevoli/ Scorrette	Inottemperanze	Sanzioni (EUR)
Industria primaria, energia, trasporti e commercio	20	2	26.215.000
Comunicazioni, finanza e assicurazioni, posta e immobiliare	12	1	32.357.000
Industria pesante, chimica, farmaceutico e agroalimentare, meccanico e tessile, turismo e altri servizi	16	6	6.516.000
Totale	48	9	65.088.000

Trend dei procedimenti istruttori 2012-2018

Dall'analisi del *trend* dei procedimenti istruttori condotti dall'Autorità nel periodo 2012-2017, si nota un sostanziale allineamento, crescente nel tempo, tra il numero di procedimenti avviati e di violazioni accertate, considerate insieme ai procedimenti chiusi con accettazione degli impegni, come illustrato nella Tabella 5.

Tabella 5

Anno	Procedimenti istruttori	Violazione	Impegni	Violazione + Impegni
2012	120	78	12	90
2013	116	79	9	88
2014	159	99	33	132
2015	123	86	18	104
2016	112	83	11	94
2017	117	90	24	114
2018	90	63	21	84
Totale	837	578	128	706

Nel periodo considerato, la numerosità dei procedimenti istruttori risulta tendenzialmente stabile, sebbene l'anno di riferimento abbia fatto registrare una leggera flessione (da 117 a 90); si conferma in ogni caso quanto già osservato lo scorso anno circa l'elevata percentuale di violazioni accertate o impegni assunti sul totale dei procedimenti istruttori.

Da tali dati sembra potersi evincere una politica di tutela del consumatore volta a concentrare gli sforzi istruttori su casi potenzialmente

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

più nocivi ovvero su condotte di particolare gravità, senza peraltro escludere chiusure con impegni o interventi di *moral suasion* nelle ipotesi appropriate.

Gli accertamenti ispettivi

Anche nel corso del 2018, l'attività di verifica ispettiva in materia di tutela del consumatore è stata intensa. In particolare, sono stati disposti 33 accertamenti ispettivi, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del d.lgs. 206/2005, a fronte di 75 procedimenti istruttori avviati, corrispondente in percentuale al 44% dei casi, con il coinvolgimento di un numero medio di sedi per procedimento superiore a 2. Tali dati sono sintetizzati dalla Tabella 6 sotto.

Tabella 6

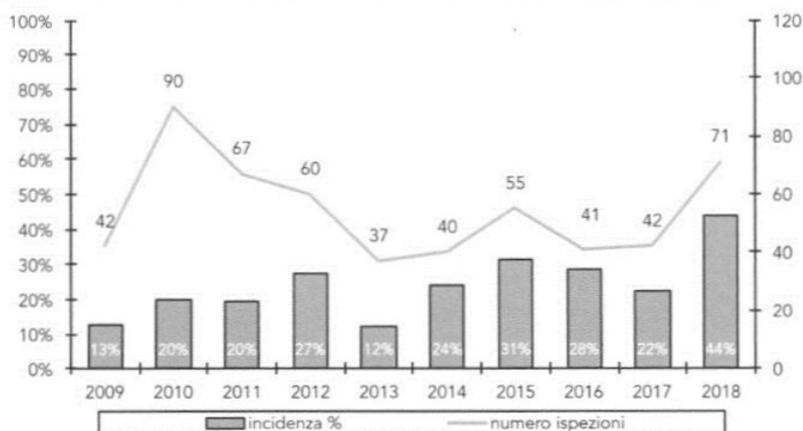
Procedimenti avviati e accertamenti ispettivi effettuati nel 2018, in materia di tutela del consumatore.				
	Procedimenti avviati (n.) (a)	Con accertamento ispettivo (n.) (b)	Sedi ispezionate (n.) (c)	(b)/(a) (%)
Tutela del Consumatore	75	33	71	44%

Nel confronto con il passato, si rileva un'incidenza del numero delle ispezioni rispetto ai procedimenti avviati più elevata (nel 2017 l'Autorità aveva disposto 19 accertamenti su 86 procedimenti avviati, corrispondente in percentuale al 22% dei casi).

Anche per il 2018, decisivo è stato il contributo fornito dal Nucleo Speciale Antitrust della Guardia di Finanza per le ispezioni in materia di tutela di consumatori.

Il Grafico 2 sotto raffigura l'incidenza percentuale sulle istruttorie in materia di tutela del consumatore dei procedimenti con accertamento ispettivo e numero di ispezioni effettuate nel periodo dal 2008 al 2018.

Figura 2 - Incidenza percentuale sulle istruttorie in materia di tutela del consumatore dei procedimenti con accertamento ispettivo e numero di ispezioni effettuate nel periodo 2008-2018



2. Linee di intervento

Come evidenziato sopra, nel corso del 2018 l'Autorità ha proseguito la propria attività volta a reprimere le pratiche commerciali scorrette, ai sensi del d.lgs. 206/2005 Codice del consumo (CdC), a vigilare sul rispetto dei diritti dei consumatori nella conclusione di contratti negoziati a distanza o fuori dai locali commerciali, ai sensi dello stesso CdC, come modificato dal d.lgs. 21/2014 di recepimento della Direttiva 2011/83/UE (*consumer rights* o CDR), ad accertare clausole vessatorie, disciplinate anch'esse nel CdC.

Di seguito si richiamano brevemente le principali linee di azione intraprese dall'Autorità, mediante l'attivazione di tutti gli strumenti di intervento consentiti dalla disciplina consumeristica, sia per quanto riguarda l'*enforcement* che per l'attività di orientamento, promozione e sostegno di dinamiche di mercato virtuose e rispettose dei diritti dei consumatori.

Comunicazioni elettroniche e mondo digitale

Proseguendo un filone già intrapreso l'anno precedente, nondimeno molto innovativo e di crescente attualità e interesse, l'Autorità ha continuato a occuparsi dei comportamenti attuati dai grandi operatori attivi nei servizi digitali connessi con l'utilizzo e lo sfruttamento a fini commerciali dei dati individuali dei propri utenti.

Al riguardo, le attuali tecnologie digitali consentono di raccogliere, elaborare, utilizzare e archiviare ingenti quantitativi di dati con modalità del tutto innovative in termini di volumi e varietà delle informazioni nonché di velocità di trattamento. L'applicazione ai dati di algoritmi sempre più sofisticati consente di comprendere relazioni, tendenze, principi e processi.

Sfruttando tali meccanismi le imprese hanno adottato nuovi modelli di *business* a più versanti che, da un lato, offrono servizi agli utenti senza corrispettivo in denaro, dall'altro, monetizzano i dati raccolti dagli utenti, ad esempio, attraverso la vendita di spazi pubblicitari.

Tale fenomeno comporta evidentemente dei rischi per il consumatore, chiamato a confrontarsi con modelli economici e logiche di profitto imprenditoriale fino a poco tempo fa del tutto sconosciuti. Decisamente pervasivo e insidioso, per gli elementi che lo caratterizzano, può essere, in particolare, il meccanismo di raccolta e utilizzo dei dati del consumatore a fini di profilazione e commerciali da parte delle piattaforme digitali, ad esempio i *social network*.

L'utente può essere attratto dal *claim* sulla gratuità del servizio offerto nonché dall'agevole e immediata fruibilità dello stesso (basta un *click* sul pulsante della registrazione per aprire un *account* dopo aver fornito i propri dati personali). L'utente può essere, poi, indotto a condividere in

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

rete esperienze personali, dati e informazioni, nella convinzione che tale attività sia esclusivamente funzionale alla stessa operatività e finalità del servizio fornito (connettere utenti-amici che hanno interessi in comune). Possono non essere, invece, altrettanto chiaramente svelate le finalità remunerative perseguite dalla società attraverso la medesima condivisione di dati. Inoltre, i fornitori di servizi digitali gratuiti perseguono il massimo sfruttamento dei dati degli utenti per fini di profilazione e commerciali attraverso sistemi di pre-selezione delle opzioni messe a disposizione degli utenti medesimi per decidere quale forma consentire di utilizzo dei dati, e predisponendo le piattaforme alla immediata e più ampia raccolta di dati e loro condivisione con applicazioni/siti *web* esterni: solo attivandosi per modificare le scelte operate, in sua vece, dalla piattaforma, l'utente può, qualora si accorga di averne la possibilità, limitare e definire la raccolta e l'utilizzo dei propri dati.

L'Autorità ha affrontato queste criticità nel caso Facebook, ritenendo che i modelli di *business* incentrati sulla raccolta ed elaborazione dei dati, anche quando l'utente riceve un servizio *online* senza dover pagare un corrispettivo in termini monetari, rientrano nella nozione di attività economica ai sensi del diritto europeo. A tal fine, l'Autorità ha ampliato la nozione di rapporto di consumo, riconoscendo la natura economica del comportamento dell'utente anche in relazione alle piattaforme digitali che offrono servizi gratuitamente. Sebbene, infatti, tali operatori non esigano dall'utente alcun esborso monetario in cambio dei servizi offerti, si configura, in ogni caso, un rapporto consumeristico laddove gli stessi utenti mettono a disposizione del fornitore e di terzi una mole ingente di informazioni collegate al proprio *account*. Un siffatto patrimonio informativo, utilizzato per la profilazione degli utenti a uso commerciale e per finalità di *marketing*, acquista, in ragione di tale uso, un valore economico che costituisce evidentemente la controprestazione del servizio fornito dalla piattaforma in assenza di corrispettivo monetario.

Con questo provvedimento l'Autorità ha consolidato il percorso, intrapreso con i precedenti casi WhatsApp (conclusi nel 2017), volto a monitorare le condotte dei principali operatori del mondo digitale che offrono servizi gratuiti e che traggono i loro profitti dallo sfruttamento economico dei dati dei propri utenti.

L'Autorità ha altresì proseguito l'azione di contrasto al sempre più diffuso fenomeno dell'*influencer marketing* sui *social media*, iniziata l'anno precedente, ritenendo fondamentale definire principi validi nei confronti di tutti gli operatori del settore.

In particolare, l'Autorità ha concluso positivamente diverse azione di *moral suasion* per bloccare forme di pubblicità occulta sui *social media* realizzate da personaggi pubblici con un numero di *follower* non elevato

CAP III - ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

(c.d. *microinfluencer*), dopo quella del 2017 che aveva ottenuto il risultato di sensibilizzare i principali operatori del mercato al rispetto delle prescrizioni del CdC.

Commercio elettronico

Nel corso del 2018 l'Autorità ha proseguito nella sua azione volta alla tutela dei diritti dei consumatori nel commercio elettronico, uno dei settori più dinamici dell'economia globale.

La vendita attraverso il canale *online* presenta caratteristiche e problematiche che si possono riscontrare in misura equanime e trasversale per diversi tipi di prodotti e servizi, in tutti i settori merceologici, potendo la modalità particolare di vendita assumere carattere assorbente rispetto alle specificità della singola transazione, oppure potendo questa sommarsi ai diversi e ulteriori profili di illiceità delle singole operazioni. Da questo punto di vista, gli interventi dell'Autorità affrontano tutti gli aspetti in maniera integrata, potendo l'attenzione ricadere a volte sull'aspetto contenutistico, a volte sul canale, altre volte su entrambe.

In tale contesto, numerosi sono stati gli interventi di accertamento e sanzione nei confronti di imprese che hanno posto in essere comportamenti quali la mancata consegna dei prodotti ordinati e pagati, il mancato rimborso delle somme indebitamente ricevute, la presenza sui siti internet di informazioni non sufficientemente trasparenti, l'applicazione di un supplemento di prezzo per il pagamento degli acquisti *online* effettuati con carta di credito, l'adozione di sistemi di vendita aventi natura piramidale.

Per quanto riguarda la mancata consegna di beni o servizi acquistati *online*, l'Autorità ha prima disposto un provvedimento cautelare e poi sanzionato un operatore per la vendita, sul sito www.peoplefly.it, di biglietti aerei per destinazioni nazionali e internazionali, successivamente cancellati in quanto non operabili, a causa della mancanza dei necessari accordi commerciali con compagnie aeree e gestori aeroportuali interessati, oltre che per l'apposizione, da parte dell'operatore, di ostacoli ai consumatori per far valere i loro diritti e ottenere il rimborso del prezzo pagato.

Sempre sul fronte del commercio elettronico, significativo appare l'intervento dell'Autorità nei confronti del titolare del sito *web* Amazon in relazione alle indicazioni, non chiare e fuorvianti, presenti nella sezione del sito dedicata alla c.d. "carta del docente", nonché alle procedure per l'utilizzo dei buoni di 500 euro riservati ai docenti per prodotti culturali, il cui acquisto poteva essere effettuato tramite il sito, e ai vincoli restrittivi stabiliti per le procedure di utilizzazione dei buoni stessi. Il professionista ha presentato impegni, rispetto ai profili di criticità sollevati nell'avvio del procedimento, che l'Autorità ha considerato idonei e risolutivi, chiudendo il caso rendendoli vincolanti.

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

Meritevoli di segnalazione sembrano anche i procedimenti istruttori che hanno condotto all'accertamento di comportamenti illeciti relativi alla pubblicizzazione di meccanismi piramidali, nei quali l'incentivo economico primario dei membri è il reclutamento di nuovi soggetti da inserire nel sistema, attraverso la modalità innovativa del c.d. *Buy and Share*, basata sulla creazione di gruppi di acquisto apparentemente volti a conseguire prezzi più vantaggiosi per i consumatori e certezze di vendita per gli operatori del mercato. Tale modalità prevede che il consumatore entri nel sistema effettuando un anticipo sul pagamento del bene prescelto e, per riceverlo, debba indurre altri consumatori ad effettuare una prenotazione di pari valore.

Electronic devices

L'intervento dell'Autorità nell'ambito della vendita di prodotti tecnologici si è caratterizzato per un approccio incentrato, da un lato, su tematiche nuove quali la repressione di condotte riconducibili al fenomeno dell'obsolescenza programmata, oppure di condotte di multinazionali operanti nel settore dei servizi di intrattenimento quali Playstation e console di giochi, dall'altro per contrastare condotte più tradizionali, tra cui la prospettazione ingannevole di caratteristiche di prodotti o in materia di garanzia legale e convenzionale.

Quanto all'obsolescenza programmata, l'intervento dell'Autorità ha sanzionato le società facenti parti dei due gruppi multinazionali Apple e Samsung per aver invitato insistentemente i loro clienti a scaricare aggiornamenti *firmware* sui loro telefoni cellulari senza che questi fossero in grado di supportarli adeguatamente, provocando così gravi disfunzioni e riducendo significativamente le prestazioni dei telefoni cellulari stessi. L'Autorità ha ritenuto che in tal modo, anche in ragione dell'asimmetria informativa esistente e dell'omissione da parte dei professionisti di congrue informazioni sui rischi e sulle cautele da adottare per l'uso degli aggiornamenti e senza offrire alcun mezzo di ripristino delle originarie funzionalità dei prodotti, gli operatori hanno provocato un'accelerazione artificiale del processo di sostituzione dei telefoni da parte dei consumatori, a prescindere dalla loro volontà.

Sul versante dei videogiochi - settore in costante crescita ed espansione soprattutto tra le fasce di età più giovani - l'Autorità ha chiuso due istruttorie nei confronti del gruppo Microsoft Corporation e del gruppo Sony, la prima con l'accettazione degli impegni presentati dal professionista, la seconda con l'accertamento dell'infrazione e l'irrogazione di una sanzione. I procedimenti hanno riguardato il comportamento posto in essere dai professionisti nella promozione e vendita rispettivamente delle console di gioco Xbox One (Microsoft) e PlayStation 4 (Sony), nonché dei

CAP III - ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

videogiochi tramite i negozi *online* Microsoft Store e PlayStation Store, con riferimento alla inadeguatezza delle informazioni fornite ai consumatori circa la necessità di dover sottoscrivere uno specifico abbonamento a pagamento (rispettivamente Xbox Live Gold e PlayStation Plus) per poter giocare in modalità *multiplayer online* con altri giocatori, cioè a distanza con altri giocatori.

L'Autorità ha inoltre proseguito nel tradizionale contrasto alle offerte commerciali ingannevoli per la prospettazione di caratteristiche non veritiere, anche con riferimento a prestazioni energetiche riferite alla classe, idonee a indurre in errore il consumatore sulla possibilità di usufruire di benefici fiscali.

In tema di garanzia legale e convenzionale, l'Autorità ha proseguito l'azione di contrasto delle violazioni iniziata negli anni precedenti svolgendo un'attività di *moral suasion* nei confronti di alcuni professionisti che non operavano in conformità a principi ormai consolidati in materia.

Forniture di utilities

Nell'ambito della fornitura di *utilities*, l'attività dell'Autorità a tutela dei diritti dei consumatori ha riguardato sia il settore energetico, sia il settore idrico, attraverso interventi istruttori di accertamento e sanzione di pratiche scorrette, nonché mediante un ampio ricorso allo strumento della *moral suasion* per indurre i professionisti a eliminare omissioni e ambiguità informative in relazione al pagamento delle morosità pregresse ai fini della voltura o subentro.

Gli interventi dell'Autorità hanno avuto a oggetto, da un lato, tematiche di grande attualità e rilievo come la scorretta fatturazione dei consumi di elettricità e gas (c.d. maxibollette), tenuto anche conto delle novità normative intervenute in materia di prescrizione (biennale) dei termini di pagamento delle bollette e la gestione delle morosità pregresse, dall'altro lato, filoni consolidati come le attivazioni non richieste e le offerte commerciali ingannevoli.

In particolare, nel corso del 2018, l'Autorità ha proseguito la propria attività volta alla repressione delle pratiche commerciali scorrette consistenti nell'attivazione di forniture non richieste nel settore energetico, nonché tesa a garantire il rispetto dei diritti dei consumatori nella conclusione di contratti a distanza o fuori dai locali commerciali (*consumer rights*).

In vista della ormai prossima liberalizzazione dell'attività di fornitura di energia elettrica e gas, a far data dal 1° luglio 2020²⁶⁶, diviene

²⁶⁶ Per effetto dell'art. 3, comma 1-bis, del d.l. 25 luglio 2018, n. 91, convertito con modificazioni dalla l. 108/2018, recante *Proroga di termini previsti da disposizioni legislative*, che, novellando i commi 59 e 60 dell'articolo 1 della l. 124/2017 *Legge annuale per il mercato e la concorrenza*, ha prorogato dal 1° luglio 2019 al 1° luglio 2020 la cessazione del regime "di maggior tutela" nel settore del gas naturale e dell'energia elettrica.

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

particolarmente rilevante assicurare che le modalità di presentazione delle offerte commerciali da parte degli operatori permettano ai consumatori di comprendere pienamente i termini essenziali delle proposte e di compararle fra di loro, evitando di abusare dell'asimmetria informativa tipica di questo settore.

In questo contesto, l'Autorità ha pubblicato un vademecum intitolato "La liberalizzazione dell'energia e del gas, dalla maggior tutela al mercato libero: scegliere consapevolmente", al fine di fornire al consumatore una guida sintetica che consenta di cogliere appieno i vantaggi derivanti dall'apertura dei mercati e di orientarlo nelle scelte che si troverà a compiere, mediante suggerimenti pratici per evitare o minimizzare il rischio di errori e per far valere i propri diritti.

Con riferimento al settore idrico, si evidenziano alcuni procedimenti avviati e in corso per condotte potenzialmente scorrette, consistenti nella minaccia della sospensione della fornitura idrica a seguito dell'inadeguata gestione dei reclami o della morosità di singoli condòmini, con minaccia di distacco della fornitura idrica per l'intera utenza condominiale. A completamento, nel settore sono state condotte *moral suasion* in relazione al comportamento degli operatori e all'informativa resa in caso di morosità pregresse nei confronti dell'utente subentrante.

L'Autorità ha, inoltre, accertato la scorrettezza di comportamenti di imprese operanti nel settore fotovoltaico in relazione alla falsa prospettazione delle caratteristiche e dei vantaggi economici conseguibili, sia in relazione alla diffusione di informazioni ingannevoli o omissive ai clienti, sia alla contrattualizzazione scorretta dei clienti, anche con il coinvolgimento di banche *partner*.

Credito e servizi finanziari

Il settore creditizio continua a caratterizzarsi per l'asimmetria di posizioni tra operatori finanziari e consumatori, che si traduce per i consumatori sia in debolezza informativa che in vera e propria subalternità nel rapporto contrattuale. Per questo, anche nell'anno 2018 lo sforzo dell'Autorità si è concentrato sull'attivazione dei suoi poteri in materia di clausole vessatorie nei contratti standard, per conseguire il miglioramento degli standard e delle condizioni generali di contratto, al fine di accrescerne la chiarezza ed eliminare situazioni di squilibrio. Non sono peraltro mancati procedimenti in materia di pratiche commerciali scorrette.

Ancora, nell'ambito di un contratto di mutuo indicizzato al franco svizzero, sono state ritenute poco chiare e comprensibili le clausole che determinavano il meccanismo di indicizzazione del tasso di interesse e la somma da restituire in caso di estinzione anticipata del rapporto, circostanza ritenuta tanto più rilevante data la complessità del prodotto e la rischiosità

CAP III - ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

insita nella sua natura di mutuo indicizzato.

Per altro verso, sempre nel settore finanziario, nel corso del 2018 l'Autorità ha chiuso con impegni un nuovo procedimento istruttorio nel settore della vendita di diamanti c.d. "da investimento", oltre che condotto un monitoraggio costante delle condotte degli operatori a seguito dei provvedimenti sanzionatori già adottati in passato in tale ambito.

Credit card surcharge e regolamento pagamenti

L'Autorità ha altresì proseguito la propria attività di *enforcement* rispetto al divieto di applicazione di supplementi per l'uso di uno specifico strumento di pagamento sancito dal CdC²⁶⁷.

In particolare, a seguito di numerose segnalazioni riguardanti l'applicazione di *surcharge* presso esercizi commerciali anche di piccola dimensione, distribuiti su tutto il territorio nazionale, l'Autorità ha pubblicato sul proprio sito internet - e inviato alle associazioni di categoria - una comunicazione volta a ricordare il divieto generalizzato, per il beneficiario di un pagamento, di imporre all'acquirente spese aggiuntive, rispetto al costo del bene o del servizio, in relazione all'utilizzo di strumenti di pagamento.

E' stato quindi chiarito che, in applicazione di tali norme, i venditori di beni e servizi al dettaglio non possono applicare supplementi sul prezzo dei beni o servizi venduti nei confronti di coloro che utilizzino, per effettuare i propri pagamenti, strumenti quali ad esempio carte di credito o di debito, qualsiasi sia l'emittente della carta.

Peraltro l'Autorità non ha mancato di affrontare questo specifico profilo nell'ambito di procedimenti istruttori nei confronti di operatori nel settore del trasporto, per la vendita *online* di titoli di viaggio aerei, marittimi e di trasporto pubblico locale.

Da segnalare, infine, per la novità del tema, l'avvio di alcuni procedimenti istruttori aventi a oggetto pratiche commerciali scorrette consistenti in comportamenti discriminatori, nell'accettazione di addebiti diretti per il pagamento di servizi, sulla base della nazionalità del conto corrente di provenienza (c.d. *IBAN discrimination*), per presunta violazione del Regolamento (UE) n. 260/2012 (c.d. Regolamento pagamenti), ostativa della creazione di un mercato integrato dei pagamenti elettronici. Tali avvii, i primi del genere, sono stati disposti in virtù della competenza attribuita in materia all'Autorità dal decreto legislativo 18 agosto 2015, n. 135 (*Attuazione dell'articolo 11 del Regolamento (UE) n. 260/2012 del 14 marzo 2012 che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e*

²⁶⁷ L'art. 62 del Codice stabilisce che i venditori di beni e servizi ai consumatori finali "non possono imporre ai consumatori, in relazione all'uso di determinati strumenti di pagamento, spese per l'uso di detti strumenti", ribadito anche nella direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. "PSD2"), recepita dal d.lgs. 218/2017.

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

gli addebiti diretti in euro e disposizioni sanzionatorie per le violazioni del Regolamento (CE) n. 924/2009 relativo ai pagamenti transfrontalieri nella Comunità), mediante applicazione dell'art. 27 del CdC.

Trasporti

Per quanto concerne il settore dei trasporti, l'Autorità è intervenuta, da un lato, per accertare e sanzionare condotte scorrette poste in essere dagli operatori nella vendita *online* di biglietti aerei, marittimi e di TPL, dall'altro lato, ha rivolto la massima attenzione ai comportamenti attuati dalle compagnie aeree in relazione alla cancellazione massiva di voli (Ryanair), alle nuove *policy* tariffarie per il bagaglio a mano (Ryanair e Wizz Air), alla *policy* relativa all'esatta indicazione dei nominativi dei passeggeri nei biglietti aerei (Blue Panorama) nonché all'onerosità del *call center* a pagamento (Alitalia), adottando provvedimenti cautelari, sanzionatori e di accertamento di inottemperanza a precedenti decisioni.

L'Autorità ha inoltre continuato a esercitare attività di vigilanza nell'ambito del trasporto ferroviario e dell'autonoleggio, valutando, nel primo settore, l'ottemperanza di Trenitalia a precedenti provvedimenti sanzionatori²⁶⁸ e ritenendo le misure tecniche e informatiche adottate idonee a superare i profili di scorrettezza, con vantaggi diretti per i consumatori, nel secondo settore proseguendo un filone istruttorio degli anni passati e agendo nei confronti di agenzie *online* che forniscono servizi di autonoleggio usando impropriamente la carta di credito fornita a garanzia dell'autovettura.

206

Telecomunicazioni

Nel settore delle telecomunicazioni, tra gli interventi principali sono da segnalare quelli relativi alle comunicazioni commerciali sulle offerte di connettività in fibra ottica.

In un contesto caratterizzato da modelli di consumo ed esigenze degli utenti che stanno mutando radicalmente e rapidamente a fronte di una crescente offerta di servizi digitali, il cui uso richiede una sempre maggiore qualità e rapidità di risposta della rete, la dotazione infrastrutturale del Paese si sta mano a mano adeguando. Tuttavia, la persistente disomogeneità nelle soluzioni offerte fa sì che il consumatore debba essere reso adeguatamente edotto in relazione alle prestazioni in termini di velocità e alle tipologie di servizi di cui potrà beneficiare per ciascuna proposta di connettività a internet pubblicizzata dagli operatori. L'assenza di un'informazione chiara ed esaustiva su tali profili impedisce al consumatore di prendere una decisione consapevole di natura commerciale sull'acquisto dell'offerta in fibra.

L'Autorità è intervenuta nei confronti di *claim*, indicazioni e

²⁶⁸ PS10578

CAP III - ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CONSUMATORE

omissioni ingannevoli nelle offerte di servizi in fibra in merito alle effettive caratteristiche, ai limiti geografici di copertura delle varie soluzioni di rete, alle differenze di servizi disponibili e di *performance* (ad esempio tempi di attesa per la fruizione dei servizi medesimi) in funzione dell'infrastruttura utilizzata, anche per l'assenza di un adeguato richiamo (*alert*) alla necessità di verificare le effettive funzionalità dell'offerta nella zona di interesse dell'utente. L'Autorità ha ritenuto che, in conseguenza di tale condotta omissiva, il consumatore, a fronte dell'uso del termine onnicomprensivo "fibra", non fosse messo nelle condizioni di individuare gli elementi che distinguevano, in concreto, le diverse tipologie di offerta, in particolare dal punto di vista del tipo di prestazioni connesse alla tecnologia sottesa alle medesime, elementi indispensabili per consentire all'utilizzatore finale di effettuare una scelta consapevole.

L'Autorità ha, altresì, verificato che le diverse campagne pubblicitarie degli operatori hanno omesso o indicato in modo non sufficientemente chiaro che, per raggiungere le massime velocità pubblicizzate, fosse necessario attivare un'opzione tariffaria aggiuntiva. Tale circostanza ha, dunque, vanificato l'indicazione del prezzo dell'offerta contenuta nei *claim* principali.

Per altro verso, sempre nel settore delle telecomunicazioni, l'Autorità ha accertato condotte scorrette da parte di primari operatori di telefonia (Telecom, Wind e Vodafone) consistenti nell'invio ai clienti debitori di solleciti/diffide di pagamento, contenenti il riferimento alla possibile iscrizione, in caso di mancato pagamento, dei loro nominativi in una banca dati (S.I.Mo.I.Tel.) dedicata ai clienti morosi intenzionali nel settore delle comunicazioni, anche se essa non risultava ancora operativa, al fine di indurli al pagamento.

L'Autorità è altresì intervenuta nei confronti di operatori telefonici che utilizzavano affermazioni volte a veicolare la convenienza delle proprie offerte "per sempre", mentre le evidenze acquisite nel corso dell'istruttoria hanno dimostrato che le condizioni erano state oggetto di modifica nel corso del rapporto contrattuale.

Salute e benessere

Tra le priorità di intervento dell'Autorità nel 2018, si distingue quella a tutela del consumatore nel settore alimentare, che appare oggi caratterizzato dal proliferare di iniziative dichiaratamente volte a intercettare la sempre più crescente attenzione dei consumatori verso il benessere alimentare e la cura della persona.

In questo contesto, l'Autorità ha avuto modo di esaminare l'iniziativa di Auchan denominata "La vita in blu", divulgata dal settembre 2017, presso i punti vendita del professionista e sul sito internet aziendale. L'iniziativa

RELAZIONE ANNUALE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2018

consisteva nell'apposizione di un bollino a forma di cuore di colore blu su determinati prodotti alimentari oggetto di una selezione effettuata dallo stesso professionista, al dichiarato fine di fornire ai consumatori informazioni nutrizionali sui prodotti selezionati, per aiutarli a “*mangiare meglio*”. Il procedimento si è concluso con l'accoglimento di impegni che l'Autorità ha ritenuto idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica.

Altro procedimento ha avuto a oggetto gli integratori alimentari conosciuti come “*Life 120*”, accertando la scorrettezza delle pratiche commerciali poste in essere dal signor Adriano Panzironi e dalle società allo stesso collegate, nell'ambito della promozione e vendita degli integratori stessi via internet (“*Vivere fino a 120 anni*”). L'Autorità ha ritenuto le affermazioni pubblicitarie ingannevoli poiché - per le modalità di presentazione e i vantii non autorizzati - determinavano nei consumatori più vulnerabili, in ragione del loro stato di salute, l'erroneo convincimento, del tutto privo di fondamento scientifico, che l'assunzione degli integratori “*Life 120*”, grazie alla combinazione delle sostanze in essi contenute, determinasse o favorisse effetti benefici e/o curativi in relazione anche a gravi patologie, in alcuni casi di natura cronica.

Da segnalare anche gli interventi istruttori dell'Autorità in materia di promozione pubblicitaria dei dentifrici c.d. sbiancanti da parte di alcuni dei maggiori operatori del settore, al fine di sensibilizzarli al rispetto di elevati standard di chiarezza e trasparenza sotto il profilo delle informazioni veicolate al consumatore circa il fatto che i prodotti in questione si limitano a rimuovere le macchie estrinseche dei denti, ripristinandone la colorazione naturale, e non possono far raggiungere risultati assimilabili a quelli dei trattamenti sbiancanti professionali.

In altro ambito connesso, nel corso del 2018, l'Autorità ha esaminato i *claim* impiegati da alcuni professionisti aventi a oggetto la particolare cura e attenzione dedicata al benessere degli animali destinati al consumo alimentare, in ragione della crescente sensibilità dei consumatori alle condizioni di vita degli animali e alla incidenza di queste ultime sulla salubrità e qualità dei prodotti alimentari.

La preoccupazione dell'Autorità in materia è che siffatti *claim* non vengano utilizzati in modo generico, né vengano richiamati per contraddistinguere iniziative scarsamente significative rispetto agli standard di legge, potendo, diversamente, prestarsi a una informazione decettiva per i consumatori, nonché lesiva di una corretta concorrenza tra gli operatori.