

Attività di tutela del consumatore



### **Trasporto autostradale – disservizi, carenze informative e inadeguatezza del pedaggio**

L'Autorità ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Autostrade per l'Italia S.p.A. (cfr. PS/11644 – [Comunicato stampa 16/6/2020](#)), concessionaria della gestione e manutenzione di oltre 3.000 km di rete autostradale gestita in Italia, volto a contestare la possibile violazione degli articoli 20, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in relazione alle seguenti condotte: i) mancato adeguamento del pedaggio autostradale a fronte del significativo peggioramento del servizio, dovuto a gravi carenze da parte della Società nel mantenere costantemente nel tempo, in condizioni di sicurezza ed efficienza, la struttura delle tratte autostradali di competenza, con conseguente riduzione delle corsie di marcia e/o limitazioni della velocità massima consentita nonché rilevante aumento dei tempi di percorrenza nelle seguenti autostrade: A/16 Napoli/Canosa, A/14 Bologna-Taranto, A/26 Genova Voltri-Gravellona Toce e, per le parti di competenza di ASPi, A/7 Milano-Serravalle-Genova, A/10 Genova-Savona-Ventimiglia e A/12 Genova-Rosignano (c.d. Autostrade liguri); ii) inadeguatezza delle modalità informative riguardanti le procedure di rimborso attivabili in caso di peggioramento del servizio per riduzioni delle corsie di marcia o per specifiche limitazioni alla viabilità (riduzione della carreggiata, della velocità massima, interdizione di veicoli pesanti, chiusura di alcune uscite, ecc.) in relazione a tutte le tratte della rete autostradale gestite da ASPi.

### **Modalità illecite di offerta dei servizi di prenotazione parcheggi**

In relazione al servizio *online* di prenotazione di parcheggi, l'Autorità ha concluso un procedimento avviato nei confronti di Parclick S.L. (PS/11653), una società che svolge attività di confronto delle caratteristiche e dei diversi prezzi di parcheggi privati attraverso il proprio sito *web*. In particolare, l'istruttoria si è chiusa mediante accettazione degli impegni presentati dal professionista, che prevedono, tra l'altro, la fornitura di adeguata informazione ai consumatori

circa l'esistenza di spese di gestione nonché la rimozione dal sito *web* del sistema di pagamento PayPal (in relazione al quale applicava un supplemento di prezzo); Parclick ha inoltre proposto misure di ristoro in favore dei consumatori che in passato avessero corrisposto il supplemento di prezzo connesso al sistema PayPal, consistenti in uno sconto sulla prossima prenotazione di un parcheggio.

L'Autorità ha invece sanzionato (per complessivi 60.000 euro) la società Parkos BV (PS/11521), con sede nei Paesi Bassi e operante, attraverso il sito *parkos.it*, nell'attività di confronto e prenotazione dei parcheggi vicino agli aeroporti, per aver posto in essere tre distinte infrazioni al Codice del Consumo, in violazione dei diritti dei consumatori nei contratti a distanza di cui agli articoli 62, 66-bis e 49, comma 1, lett. v). In particolare, l'Autorità ha accertato le seguenti condotte illecite: i) l'applicazione di un supplemento di prezzo per l'uso di un mezzo di pagamento elettronico; ii) l'indicazione, in caso di controversie, di un foro competente diverso dal giudice del luogo di residenza/domicilio del consumatore; iii) il mancato riferimento alla possibilità di avvalersi di un meccanismo extra-giudiziale di risoluzione delle eventuali controversie.



## **ENERGIA**

### **Opacità informativa e fatturazione scorretta di oneri di elettricità e gas**

L'Autorità ha definito un complesso procedimento avviato nei confronti di Enegan S.p.A. (PS/9753), accertando una pratica commerciale scorretta, ai sensi degli articoli 24 e 25 lett. d) del Codice del Consumo, nell'ambito della fornitura di servizi di energia elettrica e gas, consistente sia nella fatturazione di diverse voci di costo e penali per recesso non dovute dagli utenti sia nell'omissione di informazioni rilevanti e trasparenti sulla natura di tali oneri. In particolare Enegan, in caso di recesso contrattuale, addebitava agli utenti oneri a titolo di recupero dei costi di attivazione che rappresentavano, viceversa, delle penali per l'uscita dal contratto, che la

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2021

società stornava in fattura solo a seguito dei reiterati reclami della clientela. La società, inoltre, addebitava agli utenti ulteriori oneri erroneamente determinati (oneri amministrativi), o non previsti dai contratti sottoscritti dagli stessi (oneri perequativi), oppure in contrasto con la disciplina vigente (oneri postali). In altri casi, la società modificava unilateralmente le condizioni economiche dei contratti, senza inviare una comunicazione preventiva, impedendo ai propri clienti di recedere senza spese dal contratto di fornitura, in caso di mancata accettazione delle variazioni economiche. Prima della conclusione del procedimento Enegan ha comunque assunto importanti misure a favore dei consumatori, volte a modificare la propria politica di fatturazione, in particolare eliminando le clausole che, in caso di recesso degli utenti, consentivano alla società di addebitare oneri aggiuntivi (penali) o di revocare gli eventuali sconti e benefici concessi al cliente in fase contrattuale. In considerazione della gravità della condotta accertata, l'Autorità ha irrogato una sanzione pari a 2.875.000 euro.

### **La prescrizione biennale nel settore dell'energia (luce e gas)**

L'Autorità ha affrontato l'importante tema della prescrizione biennale a valle dell'intervento normativo che, con la L. 205/2017 (Legge di bilancio 2018), ha introdotto la possibilità, per i consumatori, di eccepire la prescrizione biennale dei crediti vantati dagli operatori del settore energetico in relazione ai consumi di luce e gas pluriennali fatturati tardi, salvo in caso di "accertata responsabilità" degli utenti medesimi. In particolare, l'Autorità ha concluso un'istruttoria nei confronti degli operatori Enel Energia S.p.A. e Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. (SEN) (PS/11564) e una seconda istruttoria nei confronti di Eni gas e luce S.p.A. (PS/11569), in esito alle quali ha accertato l'ingiustificato rigetto delle istanze di prescrizione biennale presentate dagli utenti, a causa della tardiva fatturazione dei consumi di luce e gas, in assenza di elementi idonei a dimostrare che il ritardo fosse dovuto alla responsabilità dei consumatori. L'Autorità ha

appurato che, in migliaia di casi, le predette società addebitavano agli utenti la responsabilità della mancata lettura dei contatori a fronte dei tentativi di lettura dichiarati dal distributore; tuttavia, tali tentativi non solo non erano documentati, ma spesso erano smentiti dalle prove fornite dai consumatori, anche in sede di conciliazione: ad esempio l'accessibilità del contatore o la presenza in casa dell'utente, di suoi congiunti o del portiere dello stabile al momento del presunto tentativo di lettura del contatore. Inoltre, durante il procedimento è emerso che Enel Energia e Servizio Elettrico Nazionale addebitavano immediatamente gli importi fatturati soggetti a prescrizione agli utenti che avevano scelto come modalità di pagamento la domiciliazione bancaria/postale o l'uso della carta di credito, talvolta ignorando l'istanza di prescrizione sollevata dagli utenti oppure comunicando loro il relativo rigetto soltanto in seguito. Considerata la gravità della pratica commerciale scorretta attuata dalle predette società, in violazione delle norme di cui agli articoli 20, 24 e 25 del Codice del Consumo, l'Autorità ha irrogato sanzioni pari a 4 milioni di euro a Enel Energia S.p.A. e a 3,5 milioni di euro a SEN S.p.A. nonché pari al massimo edittale, ossia 5 milioni di euro, a Eni gas e luce S.p.A., a causa del maggior numero di istanze di prescrizione rigettate in proporzione alle richieste presentate dai consumatori e della recidiva in tema di condotte scorrette relative alla prescrizione. Vale evidenziare in proposito che, ai sensi dell'articolo 1, comma 4, della Legge di Bilancio 2018, per effetto della delibera dell'Autorità, gli utenti interessati hanno diritto a ottenere entro tre mesi il rimborso dei pagamenti già effettuati a titolo di indebito congruaglio.

### **Le morosità pregresse nella fornitura energetica**

Nel solco consolidato dell'intervento svolto negli anni precedenti in merito a un rilevante aspetto della fornitura energetica, vale a dire la tematica delle c.d. morosità pregresse, l'Autorità ha rivolto efficaci iniziative di *moral suasion* nei confronti di otto operatori del settore, invitandoli a modificare i profili di possibile scorrettezza della pratica consistente nel condizionare

Attività di tutela del consumatore



l'esito positivo delle procedure di subentro e voltura al pagamento, da parte del richiedente, delle "morosità pregresse" dovute dal precedente titolare del contratto di fornitura estraneo al nuovo utente. In risposta all'invito dell'Autorità, le società interessate hanno provveduto a modificare le rispettive procedure e a integrare l'informativa resa nei loro siti *web*, nelle condizioni generali di fornitura e nella modulistica, precisando: *i*) le ipotesi nelle quali l'estraneità del nuovo utente rispetto al precedente intestatario impedisce che il primo risponda dei debiti connessi al punto di prelievo; *ii*) i casi (parentela, convivenza, eredità o precedente disponibilità dell'immobile etc.) in cui è prevista una responsabilità in solido tra il vecchio e il nuovo intestatario, che giustifichi la richiesta di pagamento delle morosità pregresse a quest'ultimo.

### **Trasparenza delle condizioni di fornitura di energia elettrica e gas sul mercato libero**

L'Autorità ha avviato 13 procedimenti istruttori nei confronti di altrettanti operatori per contestare la mancanza di trasparenza nell'indicazione, sia nei documenti contrattuali sia nei messaggi promozionali, delle condizioni economiche di fornitura di energia elettrica e gas sul mercato libero, in contrasto con le norme del Codice del Consumo (cfr. [Comunicato stampa 9/10/2020](#)). In particolare, è stato contestato alle predette società di non fornire ai consumatori, prima della sottoscrizione del contratto, adeguate informazioni circa l'esistenza di alcune voci di costo aggiuntive rispetto al prezzo della componente energia, con la conseguenza che, solo al momento della ricezione delle bollette, gli utenti si rendono conto degli effettivi costi delle forniture di energia elettrica e gas applicati da queste imprese, risultanti superiori alle attese. In molti casi gli oneri di commercializzazione non sono indicati nel loro esatto ammontare oppure alcuni oneri previsti dal contratto non trovano fondamento in una corrispondente attività. Le istruttorie in questione hanno riguardato anche le condotte aggressive poste in essere da alcuni di detti operatori, consistenti nell'applicazione di penali in caso

di recesso o nell'applicazione di costi per servizi non resi. Anche queste condotte in quanto comportamenti pregiudizievoli per i clienti domestici e non domestici di piccole dimensioni sono state sanzionate così da dissuaderne la futura reiterazione.



### **SERVIZI IDRICI**

#### **Le modalità illecite di gestione delle perdite occulte**

Per quanto concerne il settore dei servizi idrici, l'Autorità si è attivata nei confronti di A.C.A. Azienda Comprensoriale Acquedottistica S.p.A. (PS/11665), il gestore del servizio idrico nella provincia di Pescara e in altri comuni limitrofi delle province di Chieti e Teramo, e ha concluso un procedimento in esito al quale ha accertato che la società ha posto in essere quattro distinte infrazioni al Codice del Consumo.

In particolare: *i*) l'attivazione automatica, attraverso la formula *opt-out*, di una polizza assicurativa per le "perdite occulte" di acqua nel tratto privato dell'impianto idrico e, quindi, per la copertura del rischio derivante dal maggior costo subito dal consumatore; l'onere di recedere dalla polizza assicurativa era attribuito all'utente, da esercitarsi mediante comunicazione; *ii*) la fornitura di informazioni ambigue e surrettizie in merito all'attivazione della polizza, l'omissione delle relative informazioni sul sito nonché le modalità poco trasparenti di addebito in bolletta degli oneri economici della polizza; *iii*) la mancata risposta alle istanze dei consumatori che chiedevano di non attivare la polizza assicurativa e il mancato storno degli importi addebitati nonché il ritardo nella gestione delle istanze di indennizzo; *iv*) l'omessa adozione di adeguate e tempestive misure informative in caso di perdite occulte.

L'Autorità ha irrogato alla società A.C.A. una sanzione complessiva di euro 312.000 in relazione ai predetti illeciti, realizzati in violazione degli articoli 20, 22, 24, 25 e 65 del Codice del Consumo.

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2021



## MEZZI DI PAGAMENTO E IBAN DISCRIMINATION

L'intervento dell'Autorità ha riguardato anche l'obiettivo, prioritario a livello europeo, rappresentato dall'eliminazione della discriminazione geografica nell'uso di bonifici e addebiti diretti in euro, quale ostacolo alla piena attuazione del sistema SEPA e, più in generale, alla realizzazione del mercato unico dei pagamenti. In tale ambito, l'Autorità ha concluso due procedimenti istruttori, nel settore del servizio di pagamento dei pedaggi autostradali e nel settore energetico, avviati rispettivamente nei confronti di Telepass S.p.A. (PV7) ed Enel Energia S.p.a. (PV9), per contestare la presunta violazione dell'art. 9 del Regolamento (UE) n. 260/2012 volto a creare un mercato integrato dei pagamenti elettronici in euro, e nel secondo caso anche dell'art. 5 del Regolamento (UE) n. 302/2018

sul c.d. *geo-blocking*, in quanto non si consentiva ai consumatori di effettuare il pagamento tramite la domiciliazione bancaria su conti correnti accesi presso banche aventi sede in Paesi dell'Unione Europea diversi dall'Italia (e, quindi, con IBAN non caratterizzati dalla presenza di 27 caratteri e dalle iniziali nazionali "IT..."). I procedimenti si sono conclusi mediante accettazione degli impegni presentati dalle due società, in quanto ritenuti idonei a eliminare la violazione oggetto di contestazione, ossia una discriminazione geografica nell'uso dei suddetti strumenti di pagamento (c.d. *IBAN discrimination*). In particolare detti impegni prevedono una modifica delle rispettive procedure in grado di consentire agli utenti di procedere in maniera generalizzata all'utilizzo dell'IBAN del proprio conto corrente estero conforme agli *standard* UE del sistema SEPA allo stesso modo in cui attualmente vengono utilizzati gli IBAN di banche italiane.

## 2.2 Comunicazioni, finanza e assicurazioni, posta e immobiliare



### SERVIZI DI TELEFONIA

#### Roaming marittimo

L'Autorità ha concluso tre procedimenti istruttori nei confronti di Telecom Italia S.p.A. (PS/11532), Vodafone Italia S.p.A. (PS/11566) e Wind Tre S.p.A. (PS/11549), per aver posto in essere pratiche commerciali scorrette in violazione dell'articolo 26, comma 1, lett. f), del Codice del Consumo. L'Autorità ha accertato che i tre operatori hanno fornito, in assenza di una preventiva ed esplicita richiesta di attivazione da parte dei rispettivi clienti, il servizio di *roaming marittimo con relativo addebito* di costi ingenti e inaspettati, durante la navigazione su navi per trasporto passeggeri.

Il servizio di *roaming marittimo* consente ai consumatori, titolari di un'utenza di telefonia mobile, di usufruire dei servizi di comunicazione mobile durante la navigazione, utilizzando il proprio dispositivo cellulare,

non appena la nave si allontana dalla costa, perdendo così la copertura della rete terrestre, e si aggancia automaticamente alla rete marittima *indoor* presente nell'imbarcazione. Le tariffe per l'utilizzo di tale sistema di comunicazioni a bordo delle navi sono elevate, giacché il relativo servizio, basandosi su connessioni non terrestri, non è regolamentato.

L'Autorità ha ritenuto rilevante in primo luogo che le schede SIM fornite dagli operatori ai propri clienti siano abilitate all'erogazione del servizio di *roaming marittimo* senza che il consumatore formuli alcuna richiesta di tale funzionalità. Il servizio si attiva automaticamente durante la navigazione non appena il terminale aggancia la rete marittima ad alcune miglia dalla costa, nel momento in cui si perde la copertura della rete terrestre di comunicazioni, con automatico inizio dell'addebito dei costi, senza che, nuovamente, il cliente abbia espresso la propria richiesta in tal senso, non avendo avuto neppure una specifica informativa preventiva. Il cliente, per evitare l'automatica attivazione del servizio

Attività di tutela del consumatore



di *roaming* marittimo - se fosse preventivamente reso consapevole dell'esistenza di tale servizio e della sua attivazione automatica in assenza di copertura terrestre - potrebbe spegnere il dispositivo cellulare, impostare l'opzione "modalità aerea" ovvero disattivare l'opzione *roaming*. Tuttavia, la mancanza di informazioni adeguate circa l'esistenza di tale servizio non consente al cliente, non interessato a utilizzare il cellulare durante la navigazione, di disattivare il servizio.

A fronte dell'automaticità del funzionamento del servizio di *roaming* marittimo, i tre operatori non hanno fornito adeguata, oltre che tempestiva, informativa sullo stesso e sulle relative condizioni economiche in fase pre-contrattuale, in fase contrattuale e di successiva erogazione del servizio in questione sulla nave. In particolare, le informazioni presenti sui siti *web* dei

tre operatori non risultavano di facile reperimento e non erano complete. Inoltre, gli elementi presenti nella documentazione contrattuale risultavano non adeguati, non contenendo alcun riferimento specifico ed espresso al servizio di *roaming* marittimo. Infine, in fase di erogazione del servizio, veniva inviato un SMS di benvenuto, con il quale si informava il cliente dell'attivazione del servizio in questione, al verificarsi della stessa, ma anche detto messaggio non risultava efficace e tempestivo, essendo trasmesso appunto soltanto dopo l'attivazione del servizio stesso, potendo lo stesso non essere mai letto durante il trasporto marittimo o comunque non immediatamente.

L'Autorità ha irrogato a Telecom Italia S.p.A. una sanzione pari a 1,8 milioni di euro, a Vodafone Italia S.p.A. pari a 2 milioni di euro e a Wind Tre S.p.A. pari a 1,5 milioni di euro.

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2021



## SERVIZI POSTALI

### Gestione delle raccomandate



#### I casi

L'operatore postale promuoveva il servizio di recapito delle raccomandate ma esso non sempre veniva esperito con la tempistica e la certezza enfatizzate nei messaggi: in particolare, in numerosi casi il tentativo di consegna non veniva effettuato da parte del portaflettore e venivano, invece, lasciati gli avvisi di giacenza della raccomandata nella cassetta postale, anche quando presso l'abitazione era presente il destinatario (talora portatore di *handicap* o durante il *lockdown* per l'emergenza sanitaria da coronavirus). Come conseguenza, il destinatario per entrare in possesso del plico era costretto a esperire procedure di ritiro alternative, con uno slittamento dei tempi di consegna rispetto a quelli pubblicizzati e con un dispendio di tempo ed energie che non sarebbe stato necessario qualora il tentativo di consegna fosse stato effettuato. Dall'istruttoria è emersa la piena consapevolezza del fenomeno in capo all'operatore il quale – pur a fronte del superamento a livello sia nazionale che locale dei parametri di corrispondenza non consegnata e la preoccupazione per alcune situazioni di forte difficoltà nei recapiti, oggetto anche di articoli sulla stampa locale – non ha adottato adeguate misure correttive, limitandosi essenzialmente nell'invitare i responsabili locali a ripristinare le corrette procedure previste.



#### Parti e sanzioni

Poste Italiane S.p.A.  
(PS/11563, sanzione 5 milioni di euro, pari al massimo edittale per l'estrema gravità della pratica e gli ingenti danni arrecati).



#### Profili / valutazione

L'Autorità ha concluso che quanto pubblicizzato nei messaggi – che enfatizzavano caratteristiche del servizio di recapito delle raccomandate quali i tempi, le modalità e la velocità di consegna – non corrispondeva alla concreta erogazione del servizio, in violazione degli articoli 20 e 21 del CdC. La condotta è stata ritenuta contraria al canone di diligenza professionale. L'Autorità ha, inoltre, accertato la sussistenza di omissioni informative in violazione dell'articolo 22 del Codice del Consumo, nei messaggi pubblicitari volti a promuovere il servizio di Ritiro digitale delle raccomandate, in quanto gli stessi non chiarivano che il servizio era fruibile solo a condizione che il mittente avesse attivato tale possibilità di ritiro e non era disponibile per invii non originati elettronicamente.

Attività di tutela del consumatore

**SERVIZI  
DIGITALI****Cloud computing**

L'Autorità ha avviato nel corso dell'anno diverse istruttorie nei confronti di alcuni dei principali operatori a livello globale dei servizi di *cloud computing* [per il servizio Google Drive (PS11147 e CV194), per il servizio iCloud (PS11150 e CV196) e Dropbox (PS11149 e CV195) cfr. [Comunicato stampa](#)], sia per presunte pratiche commerciali scorrette e/o violazioni della Direttiva sui diritti dei consumatori, sia per presunte clausole vessatorie incluse nelle condizioni contrattuali.

In particolare, le istruttorie per pratiche scorrette riguardanti il servizio Google Drive e iCloud riguardano la mancata o inadeguata indicazione, in sede di presentazione del servizio, dell'attività di raccolta e utilizzo a fini commerciali dei dati forniti dall'utente e il possibile indebito condizionamento nei confronti dei consumatori, che, per utilizzare il servizio di *cloud storage*, non sarebbero

in condizione di esprimere liberamente all'operatore il consenso alla raccolta e all'utilizzo a fini commerciali delle informazioni che li riguardano. Le stesse contestazioni sono state mosse anche con riguardo al servizio Dropbox, rispetto al quale, inoltre, l'operatore avrebbe omesso di fornire in maniera chiara e immediatamente accessibile le informazioni su condizioni, termini e procedure per recedere dal contratto e per esercitare il diritto di ripensamento. Inoltre, l'operatore non consentirebbe all'utente l'agevole ricorso a meccanismi extra-giudiziali di conciliazione delle controversie.

I procedimenti per clausole vessatorie riguardano, invece, alcune condizioni contrattuali predisposte nei relativi modelli dagli operatori interessati, quali: l'ampia facoltà, da parte dell'operatore, di sospendere e interrompere il servizio; la mancata assunzione di responsabilità anche in caso di perdita dei documenti conservati sullo spazio *cloud* dell'utente; la possibilità di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali; la prevalenza della versione in inglese del testo del contratto rispetto a quella in italiano.

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2021



## SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

### Abbinamenti dei mutui con polizze assicurative e conti correnti



#### I casi

Alcuni operatori bancari, in sede di commercializzazione di mutui immobiliari sia in fase di prima erogazione sia in fase di surroga, avevano condizionato indebitamente i consumatori, interessati all'erogazione del finanziamento, ad acquistare polizze assicurative di varia natura collocate dalla banca erogatrice del mutuo, pur potendo analoghe polizze essere acquistate da compagnie assicurative terze. Inoltre, due operatori avevano indotto i consumatori, intenzionati a concludere contratti di mutuo o di surroga, ad aprire conti correnti presso la banca stessa, ponendo tale apertura come condizione per la concessione del finanziamento.



#### Parti e sanzioni

Intesa Sanpaolo S.p.A. (PS/11453, sanzione 4,8 milioni di euro);  
Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. (PS/11454, sanzione 4 milioni di euro)  
UBI Banca S.p.A. (PS/11455, sanzione 3,75 milioni di euro)  
Unicredit S.p.A. (PS/11456, sanzione 4,75 milioni di euro)



#### Profili / valutazione

Con riferimento all'abbinamento tra mutui/surroghe e polizze, l'Autorità, riconoscendo che il quadro normativo di riferimento consente il collocamento contestuale di polizze assicurative in occasione della concessione di mutui o surroghe, ha accertato che gli istituti di credito hanno esercitato sui consumatori un'indebita pressione, con una notevole limitazione della capacità di quest'ultimi di assumere una decisione consapevole, non consentendo loro di poter scegliere liberamente polizze di terzi. In questo modo i consumatori sono stati indotti ad acquistare, contestualmente alla concessione del mutuo o della surroga, le polizze obbligatorie incendio e scoppio ovvero le polizze facoltative a protezione del finanziamento collocate dallo stesso istituto erogatore. L'Autorità ha quindi ritenuto che la pratica di abbinamento tra mutui (sia in fase di prima erogazione sia in fase di surroga) e polizze assicurative (ovvero polizze obbligatorie per rischio incendio e scoppio e/o polizze facoltative per la protezione del finanziamento) fosse realizzata con modalità aggressive in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo. Nei confronti di due operatori (Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. e Unicredit S.p.A.) è stata accertata la violazione degli articoli 24 e 25 del CdC anche con riguardo all'abbinamento tra mutui e conti correnti.

Attività di tutela del consumatore



### **Modifica delle condizioni contrattuali**

L'Autorità ha concluso un procedimento nei confronti di FinecoBank S.p.A. (PS/11606) che aveva pubblicizzato l'apertura di uno specifico conto corrente con l'espressione a "costo zero per sempre", salvo poi successivamente modificare in via unilaterale, nei confronti di coloro che lo avevano sottoscritto, le condizioni economiche rendendo onerosa la sua tenuta e movimentazione. La banca, infatti, aveva proceduto all'introduzione di un canone mensile di euro 3,95, azzerabile con l'accumulo di *bonus*, variabili in base al tipo di servizi fruiti collegati con il c/c.

L'Autorità ha concluso il procedimento con l'accoglimento di impegni, rendendoli obbligatori per l'istituto di credito, ottenendo significativi benefici a vantaggio dei consumatori. In particolare, gli

impegni hanno previsto: i) l'eliminazione definitiva dell'affermazione 'canone zero per sempre' dalle comunicazioni commerciali; ii) il riconoscimento, fino al 31 dicembre 2020, del diritto di recesso dal conto, e la restituzione automatica degli eventuali canoni corrisposti in seguito all'applicazione del *repricing* a tutti i soggetti titolari dei conti aperti nel periodo in cui l'espressione "canone zero per sempre" è stata utilizzata, che avranno esercitato il recesso o che avranno ancora il conto attivo al 31 dicembre 2020; iii) la diffusione di informazioni più trasparenti, con maggior risalto grafico e testuale, circa le condizioni dell'utilizzo dei *bonus* che permettono di azzerare il canone mensile; iv) l'inserimento di una funzione all'interno dell'area riservata di ciascun cliente che calcola giornalmente l'importo dei *bonus* maturati nel mese di riferimento.

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2021

## Interventi pubblici a sostegno di famiglie e imprese

### **FOCUS** Interventi di sostegno a famiglie e imprese durante la pandemia

In un contesto caratterizzato da gravi difficoltà economiche conseguenti all'emergenza pandemica da Covid-19, è un obiettivo centrale per l'Autorità garantire ai consumatori e alle imprese (in particolare microimprese e PMI) la possibilità di accedere alle varie misure statali a loro sostegno, con tempi certi e rapidi nonché con piena consapevolezza.

Per raggiungere tale obiettivo, l'Autorità è intervenuta nei confronti delle principali banche e società finanziarie attive in Italia per rimuovere i profili di carenza informativa con i quali gli operatori davano indicazioni in merito alle condizioni per accedere alle misure relative alla *Sospensione rate mutui e finanziamenti* e all'*Accesso al fondo di solidarietà mutui prima casa*, previsti dal decreto-legge "Cura Italia", e alla misura relativa all'*Accesso ai nuovi finanziamenti alle micro imprese*, prevista dal decreto-legge "Liquidità".

Gli operatori omettevano di fornire - sui loro siti e nei vari moduli e fogli informativi predisposti per la richiesta dei citati interventi di sostegno economico - un'adeguata informativa sui tempi per la risposta ai soggetti richiedenti, con il conseguente rischio di non consentire ai consumatori e alle microimprese interessate, soggetti particolarmente esposti a situazioni di gravi difficoltà economiche, di avere la possibilità di valutare soluzioni alternative alla sospensione delle rate e/o di sottoporre la richiesta di finanziamento ad altre banche e quindi di effettuare una scelta consapevole.

Analogamente, la carenza informativa sui costi per i maggiori interessi connessi alla misura relativa alla sospensione delle rate di mutui e finanziamenti avrebbe potuto comportare per i consumatori e le micro imprese interessate l'impossibilità di effettuare scelte effettivamente ponderate e consapevoli che tenessero conto delle condizioni economiche della misura scelta.

Le banche e società finanziarie sono state destinatarie, in alcuni casi, di interventi di *moral suasion* e, in altri, di procedimenti istruttori.

In particolare, l'Autorità ha fatto ricorso allo strumento della *moral suasion* nei confronti di diverse banche e società finanziarie ([Comunicato stampa 11/06/2020](#) e [Comunicato stampa 30/07/2020](#)) ottenendo la rimozione di profili di scorrettezza, potenzialmente in violazione degli articoli 20 e 22 del Codice del Consumo, collegati all'informativa sulle condizioni di accesso alle misure previste, a sostegno delle imprese e dei consumatori, dagli articoli 54 e 56 del decreto-legge 17 marzo 2020

n. 18 (decreto "Cura Italia", convertito in legge n. 27/2020) e dall'articolo 13 del decreto-legge 8 aprile 2020 n. 23 (decreto "Liquidità", convertito in legge n. 40/2020). Si tratta delle iniziative normative che sono state adottate nella fase di emergenza sanitaria al fine, da un lato, di agevolare l'accesso al credito delle imprese con finanziamenti a garanzia statale, dall'altro, di diluire nel tempo le esposizioni dei consumatori e delle piccole medie imprese rispetto al settore bancario/

Attività di tutela del consumatore



finanziario mediante la sospensione delle rate dei mutui e finanziamenti esistenti.

Nel caso delle misure relative alla sospensione delle rate di mutui e finanziamenti, all'accesso al fondo solidarietà mutui prima casa, e all'accesso ai nuovi finanziamenti alle micro imprese, l'Autorità ha contestato che non venisse fornita un'adeguata informativa in merito ai tempi per dare risposta ai soggetti che avevano richiesto le sopra richiamate misure, con conseguenze negative per i consumatori e le imprese interessate ad accedervi. Infatti, le carenze informative su tali profili, e sulle condizioni economiche – sui siti, documenti informativi, modulistica precontrattuale e contrattuale – avrebbero potuto comportare il rischio di non consentire ai consumatori o alle microimprese interessate di avere la possibilità di valutare soluzioni alternative alla sospensione delle rate, o di sottoporre la richiesta ad altre banche, nel caso di accesso ai finanziamenti. Un'ulteriore carenza informativa ha riguardato i costi per interessi connessi alla misura relativa alla sospensione delle rate dei mutui e dei finanziamenti. Infatti, non veniva esplicitato che l'allungamento del piano di ammortamento e quindi la ripartizione degli interessi residui da pagare avrebbe implicato il conteggio di interessi sul capitale residuo all'inizio del periodo di sospensione e per tutto il medesimo periodo, e conseguentemente un aumento dei costi complessivi per interessi rispetto al totale incluso nelle rate del contratto originariamente stipulato.

Per effetto dell'attività di *moral suasion* svolta dall'Autorità, i professionisti hanno colmato le suddette carenze, modificando e integrando le procedure al fine di diffondere adeguatamente le informazioni sui profili relativi alle tempistiche stimate o massime per gli interventi previsti dalle disposizioni normative sopra citate e alle conseguenze, in termini di aumento di interessi totali, derivanti dalla sospensione dei rimborsi dei finanziamenti alle micro, piccole e medie imprese. In particolare, le banche e le società finanziarie coinvolte hanno introdotto, sui rispettivi siti e moduli, una stima dei tempi massimi per avere accesso alle misure, nonché esempi e chiarimenti sulle effettive condizioni

economiche così da esplicitare al consumatore e alle microimprese i dati rilevanti per una scelta consapevole. Un procedimento è stato, invece, svolto, nei confronti della società Findomestic Banca S.p.A. (PS/11798) con riferimento alla sospensione delle rate dei finanziamenti prevista dall'art. 56, comma 2, lett. c), del decreto-legge "Cura Italia". L'istruttoria ha accertato la violazione dell'art. 22 del Codice del Consumo per le omissioni rilevanti nel sito web della società circa la tempistica di lavorazione delle richieste di sospensione del pagamento delle rate dei finanziamenti a favore delle microimprese interessate.

In particolare, il professionista non risulta aver fornito un'adeguata informativa sui tempi di erogazione del servizio. Tale comportamento è risultato integrare una violazione del Codice del Consumo idoneo a ingenerare situazioni di incertezza e possibili ambiguità procedurali. La condotta avrebbe potuto, ad avviso dell'Autorità, indurre le microimprese interessate ad adottare scelte commerciali che altrimenti non avrebbero preso, non consentendo loro di valutare consapevolmente soluzioni alternative alla sospensione delle rate. L'istruttoria si è conclusa con l'irrogazione a Findomestic Banca S.p.A. di una sanzione amministrativa pecuniaria in misura pari a 300.000 euro.

### **Piattaforme di raccolta fondi**

L'Autorità ha concluso un procedimento istruttorio nei confronti di GoFundMe Ireland Ltd (PS/11726), società attiva nella gestione di campagne per la raccolta di fondi a fini benefici create da terzi e promosse per sollecitare la partecipazione all'erogazione di donazioni a favore dei beneficiari, accertando due pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

In particolare, l'Autorità ha riscontrato una prima violazione degli articoli 21 e 22 del Codice, rappresentata dalla fornitura di informazioni ingannevoli sulla gratuità e assenza di costi dei servizi erogati. Infatti, la promozione dei servizi di raccolta fondi sul sito GoFundMe era pubblicizzata, già dalla *home page* e poi nelle pagine delle singole campagne di raccolta, con *claim* immediatamente visibili quali "gratuita",

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2021

“senza costi” e “Veloce, gratuito e sicuro”. In realtà, l'affermazione di gratuità non corrispondeva al vero, data la presenza di costi a carico del donante: costi connessi alle donazioni con carte di credito e debito e commissioni su ogni transazione a favore della piattaforma. Rispetto a tali profili il consumatore non solo non aveva a disposizione informazioni chiare e immediate sui citati costi e commissioni, ma soprattutto veniva indotto a credere che il servizio fosse gratuito e senza costi. Infatti, nella schermata principale del sito della piattaforma, compariva il claim “Raccogli fondi per ciò che ti sta a cuore. Non ci sono costi\*” e solo la nota richiamata dall'asterisco, nella parte inferiore della pagina e a caratteri peraltro molto ridotti, precisava che “vengono applicate tariffe standard sulle transazioni con carta di credito e di debito”. Oltre a tali informazioni ingannevoli sulla assenza di costi in relazione ai mezzi di pagamento usati e alla commissione a favore della piattaforma, anche in altre pagine del sito risultavano richiami alla gratuità e soprattutto alla natura facoltativa della commissione che, invece, aveva un importo già fissato, anche se modificabile.

Nel caso di specie l'Autorità ha ritenuto i consumatori quali soggetti non particolarmente esperti nel fruire dei servizi della piattaforma, ma piuttosto persone sensibilizzate da una specifica emergenza e che vogliono contribuire con una donazione, quindi non necessariamente abituate e avvezze a navigare su internet. L'onere informativo risulta, inoltre, particolarmente rilevante nei casi in cui il consumatore si trovi a effettuare scelte economiche spinto dall'*animus* di dare il proprio contributo a scopi di beneficenza legati a situazioni di carattere emergenziale che, quindi, richiedono una maggiore speditezza nella erogazione di danaro. La seconda pratica accertata dall'Autorità, in violazione degli articoli 24 e 25 del Codice del Consumo, ha riguardato la commissione a favore della piattaforma, in teoria liberamente determinata dal donante, ma in realtà preimpostata da GoFundMe per valori pari al 10% o 15% della donazione, e modificabile solo dopo vari e non immediati passaggi, i quali non sempre risultavano comprensibili, soprattutto laddove la partecipazione alla

raccolta fondi avvenisse d'impulso sotto la spinta del coinvolgimento emotivo, come accaduto per la pandemia da coronavirus o per altre emergenze sanitarie. Infatti, il consumatore che avesse deciso di partecipare a una campagna di raccolta fondi, selezionata dalla schermata principale del sito, avrebbe visto aprirsi una ulteriore schermata con la frase “Inserisci la tua Donazione” e sotto comparire lo spazio vuoto “...,00” euro. In tale spazio egli avrebbe potuto quindi decidere liberamente la somma da devolvere a favore del beneficiario ma a tale importo si sarebbe aggiunta automaticamente la commissione che solo con modalità *opt-out* il consumatore avrebbe potuto modificare o azzerare.

L'Autorità ha considerato che la finalità per cui i consumatori si rivolgono a GoFundMe, e cioè quella di effettuare versamenti in beneficenza in situazioni di emergenza, può comportare un'attenzione ridotta ai meccanismi di funzionamento del sito e/o una maggiore propensione a disporre delle proprie risorse finanziarie, potendo così essi subire l'indebito condizionamento del meccanismo di pre-impostazione delle commissioni. A conclusione del procedimento, l'Autorità ha irrogato a GoFundMe Ireland Ltd una sanzione complessiva pari a 1,5 milioni di euro.

### **Debt agencies**

L'Autorità è intervenuta con riferimento a pratiche poste in essere nell'attività di consulenza/assistenza ai consumatori nella risoluzione di situazioni debitorie controverse, ritenute scorrette in violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lett. b) e c) e 22, comma 1 del Codice del Consumo.

In particolare, l'Autorità ha condotto due procedimenti istruttori nei confronti di Difesa Debitori S.p.A. (PS/11729) e Soluzionedebito S.r.l.s. (PS/11742) concernenti la carenza e la scarsa trasparenza delle informazioni, particolarmente rilevanti per una scelta consapevole e pienamente informata del servizio, fornite dalle due società nella fase di promozione dei servizi a pagamento di consulenza e intermediazione offerti ai consumatori debitori.

I siti web delle due società indicavano che era sempre

---

Attività di tutela del consumatore



possibile per i debitori che intendessero avvalersi della loro attività di consulenza e intermediazione, estinguere o ristrutturare i propri debiti e concludere transazioni positive nei confronti dei loro creditori, in assenza di specifiche indicazioni sull'esistenza di limiti, sulla incertezza dell'azione svolta, nonché di indicazioni sui costi richiesti in modo da porre il consumatore nella condizione di poter effettuare una scelta pienamente consapevole. Le società hanno omesso informazioni fondamentali per il consumatore debitore per consentirgli di valutare adeguatamente l'impegno che il professionista si assumeva rispetto alla sua specifica situazione: una descrizione dettagliata sulle attività che potevano essere fornite in merito alle specifiche

situazioni debitorie; le eventuali, effettive garanzie offerte al debitore relativamente all'esito positivo del suo intervento; i compensi richiesti e gli ulteriori oneri economici che il consumatore avrebbe dovuto sostenere. Le condotte sono state considerate scorrette in quanto le società hanno promosso sui propri siti servizi a pagamento di consulenza e intermediazione fornendo informazioni parziali e/o non rispondenti al vero, al fine di indurre i consumatori, in particolari condizioni di necessità economica e di fragilità emotiva, ad aderire alla propria offerta.

A conclusione delle istruttorie, sono state irrogate sanzioni amministrative pecuniarie per 1 milione di euro a Difesa Debitori S.p.A. e di 10.000 euro a Soluziondebito S.r.l.s..

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2021

## 2.3 Industria, agroalimentare, farmaceutico, turismo e servizi



### INDUSTRIA, AGROALIMENTARE E FARMACEUTICO

#### Promozione di prodotti e servizi contro il coronavirus



#### I casi

Alcuni siti internet commercializzavano il medicinale *Kaletra* (antivirale per il trattamento delle infezioni da HIV), promuovendolo, contrariamente al vero, quale rimedio contro il Covid-19.



#### Parti e sanzioni

Soggetti *registrant* dei siti *farmacocoronavirus.it*, *farmaciamaschile.it* e *farmacia-generica.it* (PS/11723, PS/11733 e PS/11735).



#### Profili / valutazione

L'Autorità ha adottato misure cautelari consistenti nella sospensione di ogni attività diretta a diffondere i contenuti dei menzionati nomi a dominio e l'inibizione dell'accesso ai siti mediante richieste di connessione provenienti dal territorio italiano. I provvedimenti cautelari sono stati trasmessi ai principali *internet service providers* al fine di scongiurare il fatto che, grazie ai servizi dagli stessi offerti, l'inserimento delle parole "Kaletra", "farmaco", "coronavirus", "Covid-19" generasse risultati comprendenti siti analoghi a quelli oggetto di intervento dell'Autorità.

Un ulteriore procedimento è stato concluso con riguardo alla diffusione di contenuti pubblicitari su LinkedIn idonei a ingenerare nei destinatari il convincimento che l'assunzione dell'integratore "GeneLaSi" fosse in grado, contrariamente al vero, di prevenire il contagio del virus Covid-19 (PS/11724).

Attività di tutela del consumatore



L'Autorità ha condotto un procedimento riguardante la pratica consistente nella promozione, su un sito web (*testcoronavirus.shop/it*), del prodotto denominato *Rapid Test Covid-19*. Le affermazioni pubblicitarie del professionista apparivano idonee a ingenerare nei destinatari l'erroneo convincimento che il prodotto fosse un dispositivo medico destinato a essere utilizzato a domicilio da parte di persone non esperte di test diagnostici, al fine di auto-diagnosticare in maniera rapida e affidabile l'eventuale contagio da Covid-19 (PS/11727). Altro procedimento ha riguardato le affermazioni pubblicitarie di Carlita Shop S.r.l.s. che vantavano le capacità antivirali e di contrasto al Covid-19 di integratori, prodotti detergenti e cosmetici (PS/11722).

In entrambi i casi, l'Autorità ha accolto gli impegni presentati dai professionisti, in quanto idonei a eliminare i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestata nelle comunicazioni di avvio. In particolare, il primo professionista ha cessato la promozione e la commercializzazione del prodotto, impegnandosi altresì a mantenere il sito inattivo. Il secondo professionista si è vincolato a impegni in grado, nel loro complesso, di neutralizzare la concreta possibilità di diffusione dei messaggi fuorvianti contestati nel procedimento. Di notevole rilievo, è apparsa sia la modifica dell'organizzazione aziendale che porta il professionista a sottoporre a un vaglio preliminare i claim dichiarati sulle confezioni e sul materiale illustrativo dei prodotti, sia l'iniziativa di educazione dei consumatori che, sfruttando il ruolo di *influencer* del titolare di Carlita Shop, ha lo scopo di accrescere la capacità di scelta consapevole su internet dei consumatori, con particolare riguardo ai prodotti di cui sono vantate proprietà terapeutiche e/o curative. Infine, un elemento qualificante gli impegni di entrambi i professionisti è stata l'adozione di iniziative di natura restitutiva consistenti nel rimborso di tutte le vendite dei prodotti in questione. Tali misure sono apparse in grado di rimuovere efficacemente gli eventuali danni economici patiti dai consumatori a causa dei messaggi contestati.

Sempre in tema di integratori (o regimi alimentari) presentati come idonei a contrastare il coronavirus, l'Autorità ha accertato infrazioni ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lett. b), e 25, comma 1, lett. c), del Codice del Consumo in altri due procedimenti. Il primo, nei confronti di Ketozone International S.r.l., ha riguardato la diffusione, via internet, di contenuti pubblicitari volti a promuovere l'integratore "Ultra Vitamina C" con modalità idonee a ingenerare nei destinatari il convincimento che l'assunzione dello stesso potesse preservare dal contagio da Covid-19 (PS/11730). Il secondo ha riguardato le condotte poste in essere da una persona fisica, nella qualità di professionista nell'esercizio della sua attività di nutrizionista, consistenti nella diffusione di messaggi pubblicitari che lasciavano intendere, contrariamente al vero, che una appropriata dieta avrebbe potuto prevenire l'infezione da Covid-19 (PS/11725). In entrambi i casi, le affermazioni pubblicitarie esaminate sono risultate contrarie alla diligenza professionale e idonee a indurre il consumatore medio a scelte di natura economica che non avrebbe altrimenti adottato, in quanto basate sulla rappresentazione ingannevole delle proprietà effettive dei prodotti o dell'utilità dei servizi offerti. A conclusione di entrambi i procedimenti, l'Autorità ha irrogato una sanzione pari al minimo edittale, pari a 5.000 euro.

L'Autorità ha esaminato le comunicazioni commerciali diffuse su internet dal titolare dell'impresa individuale L.A.M. - Centro di geobiologia e naturopatia. Tali messaggi promuovevano l'efficacia preventiva e curativa di alcuni prodotti venduti dal professionista (braccialetti, placchette, ciondoli, etc.) contro il Covid-19, virus e batteri, in assenza di consolidati e riconosciuti riscontri scientifici (PS/11771). L'Autorità ha disposto la sospensione cautelare della diffusione dei messaggi e, all'esito del procedimento, ha accertato l'ingannevolezza e l'aggressività della pratica commerciale ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, lettera b), 23, comma 1, lettera s), e 25, comma 1, lettera c), del Codice del Consumo, irrogando una sanzione amministrativa pecuniaria di 25.000 euro.

Relazione annuale sull'attività svolta | 31 marzo 2021

Infine, l'Autorità ha adottato un provvedimento cautelare (PS/11824) con riguardo alla diffusione tramite i siti *trotec.com* e *trotec-blog.com*, di comunicazioni commerciali dirette a promuovere prodotti per la depurazione, climatizzazione, umidificazione e raffrescamento dell'aria, contenenti il vanto di "proteggere" dal coronavirus. L'indifferibilità dell'intervento è stata ravvisata nella gravità della pratica commerciale volta a sfruttare l'emergenza sanitaria e l'incertezza circa la futura evoluzione del virus per indurre i consumatori e le microimprese all'acquisto dei dispositivi pubblicizzati. Successivamente, a fronte della rimozione da parte del professionista delle pagine internet contenenti i messaggi contestati, l'Autorità ha ritenuto (PS/11824-2) che le misure adottate fossero idonee a evitare il rischio che, nelle more della conclusione del procedimento, la pratica commerciale oggetto di contestazione continuasse a produrre effetti pregiudizievoli per i consumatori e le microimprese.

### **Cura della persona**

L'Autorità ha concluso un procedimento nei confronti delle società L-Nutra Italia S.r.l., Selective Brands S.r.l. e Longevity Group S.r.l., in qualità rispettivamente di titolare del marchio, concessionario e venditore, riguardante la commercializzazione del kit di integratori alimentari Prolon con riguardo all'utilizzo di affermazioni enfatiche e ingannevoli sugli asseriti effetti benefici del trattamento diffuse sul sito internet *prolon.it* e sul profilo Facebook aziendale (PS/11562). L'Autorità ha accolto gli impegni presentati dai professionisti in quanto idonei a rendere la comunicazione commerciale esauriente e trasparente, nonché a offrire in un unico contesto una informativa completa circa tutti gli elementi di cui i consumatori hanno bisogno per assumere una decisione consapevole anche grazie alla presenza dei tasti ("Scopri di più", "Consulta le avvertenze", "Contattaci") che consentono la visione delle informazioni di dettaglio. Inoltre, i professionisti hanno opportunamente enfatizzato sia l'esclusione di effetti terapeutici, sia la continua assistenza riconosciuta ai consumatori,

fornendo altresì con immediatezza indicazioni relative all'effettiva composizione del kit e alla sua funzione. Il procedimento avviato nei confronti della società Starlife Italia S.r.l. e della capogruppo cecoslovacca Starlife S.r.o. ha riguardato un sistema di vendita *multi-level marketing* di tipo piramidale, relativo a prodotti alimentari e non, fra cui anche numerosi integratori non registrati nell'elenco del Ministero della Salute. L'Autorità ha accertato la scorrettezza della pratica ai sensi degli artt. 20 e 23, lett. i) e p) del Codice del Consumo e ha, in ragione della gravità e dell'ampiezza della pratica, nonché della rilevanza dell'interesse economico inciso, irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria di 850.000 euro in solido ai professionisti (PS/11592).

Il procedimento nei confronti della società Leads Marketing S.r.l.s. ha riguardato l'ingannevolezza dei messaggi pubblicitari con riguardo alla natura, alle caratteristiche e agli effetti dell'integratore alimentare Idro Keratin destinato alla ripigmentazione dei capelli, nonché la liceità della relativa vendita. Con riguardo alla gravità della violazione ai sensi degli articoli 20, 21, comma 1, 23, comma 1, lett. g) e i) del Codice del Consumo, l'Autorità ha ritenuto che assuma particolare rilevanza la circostanza che non sia stata dimostrata, da parte del professionista, l'idoneità del prodotto a ottenere i risultati vantati. Inoltre, nella comunicazione commerciale si lascia intendere, contrariamente al vero, che il prodotto sia lecitamente venduto, in quanto approvato dal Ministero della Salute. Pertanto, l'Autorità ha irrogato una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 25.000 euro (PS/11573).

### **L'informazione sulla garanzia nella fornitura di ausili terapeutici attraverso il SSN: il caso Sapio**

Nel luglio 2020 l'Autorità ha chiuso un procedimento affrontando per la prima volta i temi della qualifica come professionista del fornitore dell'ausilio terapeutico acquistato attraverso il Servizio Sanitario Nazionale e quello della responsabilità circa l'informativa sulla garanzia che deve essere resa al consumatore, sia attraverso il SSN che attraverso