



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 luglio 2022;

SENTITO il Relatore Presidente Roberto Rustichelli;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 19 aprile 2022, con la quale la società Renault Italia S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 27 aprile 2022, con il quale, ai sensi dell’articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Renault Italia S.p.A. (di seguito anche “RI”), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. RI è

la filiale italiana del gruppo Renault S.A.S., attivo a livello mondiale nella produzione e vendita di automobili con diversi marchi, tra i quali *Renault* e *Dacia*.

2. CODACONS, in qualità di associazione di consumatori segnalante.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Il procedimento concerne le modalità di presentazione, sui siti *Internet* www.renault.it e www.dacia.it, degli elementi che contribuiscono a determinare il costo da sostenere per acquistare mediante finanziamento le auto pubblicizzate.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1 L'iter del procedimento

4. Sulla base della richiesta di intervento di Codacons¹ e delle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, in data 28 dicembre 2021 è stato avviato, ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, il procedimento istruttorio PS12249 nei confronti di RI, in relazione alla possibile ommissività ed ingannevolezza delle modalità di presentazione, sulla *homepage* dei siti Internet dei marchi *Renault* e *Dacia*, del costo da sostenere per acquistare mediante finanziamento le auto pubblicizzate. Il professionista enfatizzava infatti al primo contatto soltanto il conveniente importo della rata, relegando informazioni essenziali (l'entità dell'anticipo e della maxirata finale o *Valore Futuro Garantito*, il numero di rate ecc.) in sezioni 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).

5. In data 24 gennaio 2022 la comunicazione di avvio è stata trasmessa a Codacons.

6. Renault Italia S.p.A. ha avuto accesso agli atti del procedimento ed estratto copia dei documenti acquisiti al fascicolo in data 28 gennaio 2022.

¹ Cfr. doc. 1 del fascicolo istruttorio.

7. Il professionista ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento e ha svolto le proprie argomentazioni difensive con nota pervenuta in data 16 febbraio 2022.²
8. In data 19 aprile 2022, il professionista ha presentato una proposta di impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento³.
9. In data 27 aprile 2022 è stata comunicata alla Parte la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento⁴.
10. In data 30 maggio 2022 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento⁵.
11. In data 13 luglio 2022 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.
12. L'associazione Codacons non ha partecipato al procedimento.

III.2 Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

III.2.1 Gli elementi acquisiti

13. Nelle proprie difese RI ha sostenuto la correttezza del proprio operato, ritenendo di fornire al consumatore un'informazione completa ed esaustiva. Infatti, secondo il professionista, le peculiarità del mezzo attraverso il quale la pubblicità è stata diffusa (siti *web* dei marchi) consentirebbero al consumatore di venire a conoscenza di tutte le caratteristiche del finanziamento pubblicizzato semplicemente cliccando su un bottone che invita ad approfondire l'offerta, senza necessità di ricorrere a fonti di informazione ulteriori ed esterne.

La *homepage* non sarebbe stata costruita per promuovere la vendita del veicolo, ma solo per consentire all'utente la visualizzazione di più modelli di auto raggruppati per categoria e, nel contempo, invitare a visitare la pagina di dettaglio del modello *Renault* di suo interesse ("*scopri di più*"); tale struttura sarebbe giustificata dal fatto che l'attenzione del consumatore nei

² Cfr. docc. 11 del fascicolo istruttorio.

³ Cfr. doc. 13 del fascicolo istruttorio.

⁴ Cfr. doc. 14 e 15 del fascicolo istruttorio.

⁵ Cfr. docc. 16 e 17 del fascicolo istruttorio.

confronti di un dato marchio e delle offerte che propone sarebbe antecedente al momento del primo contatto instaurato attraverso il sito.

La pagina di dettaglio contiene in ogni caso tutte le informazioni complete e necessarie a determinare il costo del veicolo e le modalità di pagamento nel tempo; essa rappresenta l'effettiva pagina di "primo contatto" per la maggior parte dei visitatori del sito *Renault*.

Analoghe considerazioni vengono avanzate per il sito *Dacia*, dove la promozione era ricompresa all'interno della *homepage* del sito, contenente anche altre numerose informazioni.

14. Pur non ritenendo che i messaggi oggetto del procedimento costituiscano una pratica commerciale ingannevole, RI ha proceduto spontaneamente alla loro modifica entro la prima metà di febbraio 2022, onde adeguarli alle indicazioni desunte da quanto contestato in fase di avvio del procedimento.

Nella *homepage* del sito www.renault.it quindi non vengono più visualizzati l'importo della rata o altri riferimenti al prezzo del veicolo (cfr. fig. 1); questi sono invece comunicati esclusivamente nelle schede di dettaglio dei singoli veicoli, insieme a tutte le informazioni utili per determinare il costo complessivo del veicolo, in un unico riquadro visivo e con analogo evidenza grafica (cfr. fig. 2).

Fig. 1: sezione dedicata alle promozioni nella homepage del sito www.renault.it

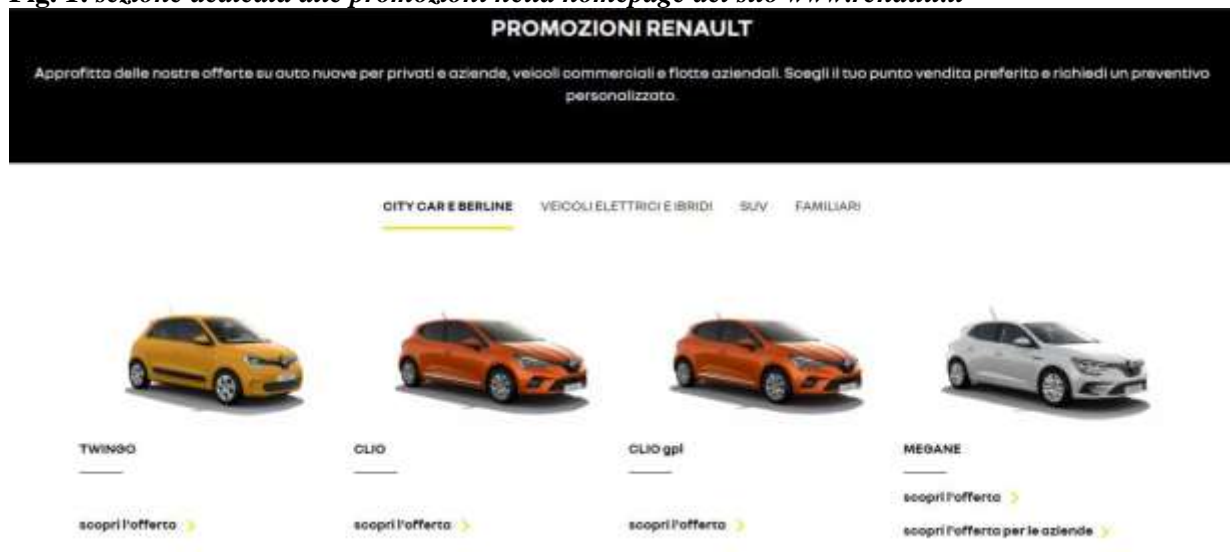


Fig. 2: esempio pagina di dettaglio per un modello Renault in promozione




CLIO
EQUILIBRETCe 90
tua da **109 €*** /rata mese
con valore futuro Renault e Renault easy

IN CASO DI PERMUTA O ROTTAMAZIONE


ANTICIPO 4.950 € - TAN 5,49% - TAEG 7,33%
36 RATE, RATA FINALE 9.487 € O SEI LIBERO DI RESTITUIRLA

15. Simili interventi sono stati effettuati sulla *homepage* del sito del marchio *Dacia*, dove i riferimenti al prezzo del veicolo sono stati eliminati sia dalla sezione di apertura (cfr. fig. 3) sia da quella dedicata alle promozioni.

Fig. 3: homepage del sito *www.dacia.it*




NUOVO DACIA JOGGER
Scopri l'offerta



GAMMA SANDERO
Scopri l'offerta

VALUTA IL TUO USATO
Valuta gratuitamente il tuo veicolo usato in meno di 3 minuti.



VUOI SCOPRIRE DI PIÙ SU NUOVO DUSTER?

SCOPRI

Tutte le informazioni economiche sono state concentrate in un unico riquadro visivo e con analoga evidenza grafica nella pagina di dettaglio (cfr. fig. 4).

Fig. 4: esempio pagina di dettaglio per un modello Dacia in promozione



OFFERTA DACIA

DACIA DUSTER

A Marzo, con PlusValore Dacia, Gamma ECO-G Benzina + GPL

Da 6 €* al giorno

ossia da 180 € rata mese con manutenzione ordinaria inclusa 3 anni/60.000km.

Anticipo € 3.190 - TAN 5,25% - TAEG 6,93% - 36 rate - Rata Finale € 9.047 o sei
liberi di restituirla.

Salvo approvazione DACIAFIN. Info presso la Rete aderente.

PlusValore Dacia, garantisce il valore futuro della tua auto.

RICIEDI INFORMAZIONI SULL'OFFERTA



16. Da rilevazioni eseguite d'ufficio risulta inoltre che gli *spot* televisivi andati in onda nel corso del 2022 riportano con sufficiente evidenza, sotto all'importo della rata, anche le altre informazioni essenziali sul costo del finanziamento (numero di rate, importo dell'anticipo e della maxirata finale).

III.2.2 Gli impegni proposti dal professionista

17. Come sopra indicato, il professionista ha presentato una proposta di impegni ("Impegni") in data 19 aprile 2022.

18. Il professionista, oltre ad avere eliminato l'indicazione dell'importo della rata o ogni altro riferimento al prezzo dei veicoli dalla *homepage* dei siti *www.renault.it* e *www.dacia.it*, si è impegnato a mantenere a tempo indeterminato le modifiche apportate ai siti dei marchi Renault e Dacia e ad applicarle nell'attività promo pubblicitaria svolta attraverso tutti i mezzi di comunicazione.

Pertanto, tutti gli elementi e le altre informazioni necessarie per determinare il costo complessivo del veicolo saranno presentati in modo contestuale e con la stessa evidenza grafica al momento del "primo aggancio" con l'offerta promo-pubblicitaria del professionista.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

19. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione quali un sito *Internet*, in data 13 giugno 2022 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

20. Con parere pervenuto in data 13 luglio 2022, la suddetta Autorità ha ritenuto che, nel caso di specie, l'utilizzo di *internet* da parte di Renault Italia S.p.A. risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti del professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale del mezzo di comunicazione citato.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

21. Il finanziamento rappresenta una delle più diffuse modalità di acquisto delle autovetture nuove. Nel tempo, ai finanziamenti tradizionali caratterizzati da una lunga durata e da un anticipo di importo variabile si sono affiancati i finanziamenti c.d. con maxirata finale, dove gran parte dell'esborso si concentra nell'anticipo e nella maxirata finale⁶ e il pagamento rateale si riduce a 24-48 mesi.

22. Tali proposte presentano una intrinseca complessità dovuta alla presenza di differenti elementi (anticipo, un numero di rate mensili, maxirata finale/valore di riscatto), che permettono molteplici strutturazioni dei pagamenti nel tempo.

Solo la conoscenza contestuale di tutti gli elementi essenziali dell'offerta può permettere di acquisire una piena consapevolezza dell'impegno finanziario richiesto e della sua distribuzione nel tempo, elemento quest'ultimo fondamentale per giudicarne la compatibilità con i propri flussi reddituali e la propria capacità di risparmio.

⁶ La maxirata finale corrisponde generalmente al c.d. "valore futuro garantito" dell'automobile a quel momento (al lordo di eventuali danni). Oltre al suo versamento per l'acquisto a titolo definitivo dell'auto, sono spesso previste altre opzioni, che vanno dal rifinanziamento al suo utilizzo per l'acquisto di un'auto nuova del medesimo produttore.

23. Il presente provvedimento muove quindi dall'esigenza di contrastare la prassi corrente del settore automobilistico che enfatizza al primo contatto il contenuto importo della rata mensile oppure un prezzo che non comprende oneri finanziari o spese.

Tale prospettazione fa leva su un elemento che può essere considerato secondario nell'economia complessiva dei pagamenti previsti nelle offerte con maxirata finale. Analogamente, la rappresentazione di un prezzo di acquisto non inclusivo di altri oneri o spese alletta il consumatore sulla convenienza di un'offerta che è ben più onerosa di quanto appaia.

24. Alla luce della *ratio* dell'intervento istruttorio nel settore, gli impegni presentati e in parte già attuati dal professionista appaiono proporzionati ai delineati obiettivi e idonei alla rimozione della possibile infrazione, in quanto volti a consentire al consumatore di apprezzare, fin dal primo contatto con le condizioni economiche dell'offerta, l'entità dell'impegno economico richiesto e la sua distribuzione nel tempo.

25. Infatti, la concentrazione in un unico riquadro visivo, presente esclusivamente nella pagina di dettaglio del modello scelto, di tutte le informazioni economiche rilevanti⁷, veicolate in modo chiaro e con adeguata evidenza grafica, permette al consumatore di calcolare con semplici operazioni aritmetiche il costo della vettura e comprenderne le modalità di pagamento nel tempo.

26. Gli Impegni proposti rappresentano dunque un significativo miglioramento della comunicazione relativa alle condizioni di finanziamento, in quanto riducono l'asimmetria informativa e assicurano condizioni di offerta trasparenti e immediatamente comprensibili.

27. Particolarmente apprezzabile è, poi, la circostanza che il professionista ha proposto misure che vanno oltre il perimetro delle contestazioni mosse in avvio, avendo previsto l'estensione degli Impegni a tutte le forme di comunicazione, sia digitale (p.es. *banner* e *social media*) sia *offline* (in particolare, stampa e TV).

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

28. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati - che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante - soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

⁷ L'entità dell'anticipo, il numero e l'importo mensile delle singole rate, l'entità del versamento finale (maxirata finale), il TAN e il TAEG.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Renault Italia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Renault Italia S.p.A.;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Renault Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento, gli impegni proposti in data 19 aprile 2022, come descritti nel Formulario allegato al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento;

c) che la società Renault Italia S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) i professionisti non diano attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli