

*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

Proc. N. PI5665/PIC  
IV



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato  
#AGCM##

Prot. 0029615 del:05/07/2007 ore:11.15

Documento: Principale Registro: Partenza

00198 Roma, .....  
Piazza G. Verdi, 6/a - Tel. 06858211

Confconsumatori Lombardia  
c.a. Dott.ssa Francesca Arnaboldi  
Via De Amicis, 17  
20123 Milano

Oggetto: provvedimento relativo al messaggio pubblicitario diffuso, rispettivamente, sul quotidiano "E-Polis" edizione Roma, e sul medesimo quotidiano edizione Milano, dalla società Finleader Group S.r.l., volto a promuovere l'erogazione di prestiti e mutui e la cancellazione di segnalazioni in banche dati creditizie, intitolato "SBLOCCAPRESTITO".

Si trasmette copia conforme all'originale del provvedimento assunto dall'Autorità nell'adunanza del 21 giugno 2007.

Il Responsabile del procedimento 

SSC/API



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 21 giugno 2007;

SENTITO il Relatore Giorgio Guazzaloca;

VISTO il Titolo III, Capo II, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *Codice del consumo*;

VISTO il Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, di cui al D.P.R. 11 luglio 2003, n. 284;

VISTO il proprio provvedimento di rigetto dell'istanza di sospensione provvisoria del messaggio pubblicitario, assunto nell'adunanza del 21 febbraio 2007;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. RICHIESTA DI INTERVENTO**

Con richieste di intervento pervenute in data 11 dicembre 2006 e 24 gennaio 2007, il Comando Nucleo Speciale Tutela Mercati della Guardia di Finanza e un'associazione di consumatori hanno segnalato la presunta ingannevolezza, ai sensi del Titolo III, Capo II, del Decreto Legislativo n. 206/05, di un analogo messaggio diffuso, rispettivamente, sul quotidiano "E-Polis" edizione Roma, in data 24 ottobre 2006, e sul medesimo quotidiano edizione Milano, in data 10 gennaio 2007, dalla società Finleader Group S.r.l., volto a promuovere l'erogazione di prestiti e mutui e la cancellazione

di segnalazioni in banche dati creditizie, intitolato "SBLOCCAPRESTITO". Nelle richieste di intervento si lamenta l'ingannevolezza del messaggio in esame, in quanto lo stesso, omettendo di indicare gli elementi essenziali da cui poter ricavare le condizioni economiche di erogazione dei servizi e l'incidenza delle voci che partecipano alla determinazione del costo complessivo degli stessi, non consente al consumatore di valutare la reale convenienza dell'offerta.

## II. MESSAGGIO

I messaggi oggetto della richiesta di intervento consistono nella inserzione della medesima comunicazione pubblicitaria sul quotidiano gratuito E-Polis, rispettivamente sull'edizione di Roma e sull'edizione di Milano, relativa alla erogazione di prestiti e di mutui, nonché alla "cancellazione protesti, cambiali e assegni" e "cancellazione banche dati, liste cattivi pagatori" in "tempi rapidissimi". Nella parte superiore della pagina viene riportato, con caratteri grafici di immediata percezione, il nome della promozione "Sbloccaprestito", nonché la dicitura "Nessuno ha la forza di Finleader", precedute dalle indicazioni relative al sito [www.sbloccaprestito.it](http://www.sbloccaprestito.it) e al logo della società, e dalla presentazione di Finleader come "la più grande società di consulenza e mediazione creditizia in Italia", regolarmente iscritta presso l'U.I.C. (Ufficio Italiano Cambi).

Lo spazio sottostante è suddiviso in tre riquadri tematici, dedicati a fornire informazioni su prestiti, mutui e cancellazioni dalle banche dati, unitamente alle indicazioni relative all'ubicazione delle sedi e ai contatti telefonici. In particolare, nel riquadro concernente le informazioni sui prestiti si legge "mediazione gratuita" e altre caratteristiche come "esiti immediati- si esaminano cattivi pagatori, protestati e con prestiti in corso" e, riportato a caratteri più ampi, "EROGAZIONE GIORNALIERA dall'accettazione della pratica". Di seguito vengono esemplificati gli importi finanziabili, minimo e massimo, con l'indicazione "anche con bollettini di c/c postale a partire da 49 EURO AL MESE\*". A piè di pagina è collocato il rimando all'asterisco, dove viene specificato che tale cifra è da considerarsi "al netto dell'assicurazione e delle spese aggiuntive TAN 3,90% TAEG dal 7,50% al massimo consentito dalla legge, fogli analitici in loco, tassi indicati e garanzie accessorie a discrezione degli istituti erogatori". Nella parte finale del riquadro vengono indicate le categorie "Pensionati, dipendenti,

*Autonoma Garante della Concorrenza e del Mercato*

autonomi, liberi professionisti, commercianti, artigiani, extracomunitari con residenza” che possono richiedere l’erogazione di un prestito a Finleader, la quale altresì si riserva di esaminare le pratiche relative a “Protestati- scarso reddito- rate arretrate- atti ingiuntivi- pignoramenti- donazioni- successioni- sanatoria- estinzione mutui in corso- cessione del V”. Nel riquadro relativo alle informazioni sui mutui e sulla cancellazione dalle banche dati viene specificato che Finleader può procedere, “nel rispetto del codice deontologico”, alla cancellazione “totale e vera” di protesti, cambiali e assegni, nonché dei nominativi contenuti nelle banche dati relative alle liste dei cattivi pagatori, evidenziando come i servizi vengano espletati in “tempi rapidissimi”. Di seguito viene riportata, accanto al logo identificativo dell’offerta per la concessione dei Mutui Casa, la dicitura evidenziata con colore rosso “Fino al 100% del valore- Acquisto prima e seconda casa- ristrutturazione-costruzione” affiancata all’espressione “Compri casa senza tirare fuori un ...€”, e le seguenti informazioni: “delibere rapidissime- esiti immediati- scelta tra 90 formule di mutui in convenzione- assistenza tecnico legale e notarile in sede”. In basso vengono indicati gli importi minimi e massimi relativi all’erogazione dei mutui “da € 25.000 a € 500.000 con rate leggere a partire da € 97,00 mese\*”, con riferimento dell’asterisco alle medesime informazioni sopra riportate.

### III. COMUNICAZIONI ALLE PARTI

In data 11 gennaio 2007 è stato comunicato al segnalante e alla società Finleader Group S.r.l., (di seguito, Finleader), in qualità di operatore pubblicitario, l’avvio di un procedimento ai sensi del Titolo III, Capo II, del Decreto Legislativo n. 206/05, precisando che l’eventuale ingannevolezza del messaggio pubblicitario oggetto della richiesta di intervento sarebbe stata valutata ai sensi degli artt. 19, 20 e 21 del citato Decreto Legislativo, con particolare riguardo alle caratteristiche del servizio, alle modalità e condizioni economiche alle quali i prestiti ed i mutui vengono effettivamente erogati, alla natura e qualificazione dell’attività svolta dall’operatore pubblicitario e alla rilevanza delle eventuali omissioni informative riscontrabili nel medesimo messaggio.

Successivamente, a seguito di un’ulteriore segnalazione pervenuta in data 24 gennaio 2007 relativa al medesimo messaggio, pubblicato in data 10

gennaio 2007 sullo stesso quotidiano, in data 31 gennaio 2007 è stata comunicata alle parti l'integrazione alla comunicazione di avvio, con contestuale richiesta di informazioni.

In data 9 marzo 2007 è stato comunicato alle parti il rigetto dell'istanza di sospensione cautelare da parte dell'Autorità, con provvedimento assunto in data 21 febbraio 2007.

#### IV. RISULTANZE ISTRUTTORIE

Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento e all'integrazione alla comunicazione di avvio è stato richiesto alla società Finleader, in qualità di operatore pubblicitario, ai sensi dell'art. 5, comma 2, lettera a), del D.P.R. n. 284/03, di fornire informazioni, e relativa documentazione, riguardanti:

- la natura dell'attività svolta, precisando se si tratta di mera intermediazione o se vengono invece erogati finanziamenti diretti;
- le modalità e le condizioni economiche alle quali vengono effettivamente erogati i prestiti ed i mutui, specificando l'entità del TAN e del TAEG e l'ammontare delle singole voci di costo;
- precisazioni circa l'esatto ammontare dei costi che i consumatori devono sostenere per l'attività di consulenza ed intermediazione svolta, differenziando tra i casi in cui viene erogato il finanziamento e quelli in cui il finanziamento non va, invece, a buon fine;
- chiarimenti in merito ai parametri temporali di riferimento delle rate;
- le ragioni sociali degli istituti eroganti e/o delle società finanziarie che concedono i finanziamenti, nonché copia delle relative convenzioni;
- documentazione dettagliata dalla quale si evinca che sono stati concessi mutui per la casa "fino al 100% del valore", e documentazione che attesti le modalità con le quali è possibile, così come riportato nel messaggio, comprare "casa senza tirare fuori un...€";
- documentazione che attesti le modalità con le quali è possibile, così come riportato nel messaggio, avere in "tempi rapidissimi, cancellazione protesti cambiali e assegni, e cancellazione banche dati liste cattivi pagatori", specificando se al consumatore viene precisato che sono previsti dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali dei limiti temporali relativi alla conservazione;
- documentazione dalla quale si evinca l'effettiva "Mediazione gratuita e

*esiti immediati”*, con riguardo alla concessione dell'erogazione di prestiti personali, così come riportato nel messaggio;

- documentazione dalla quale si evinca l'effettiva concessione di prestiti, nell'anno 2006, alle categorie citate nel messaggio (in particolare: cattivi pagatori, protestati, scarso reddito, con altri finanziamenti in corso, extracomunitari in regola), nonché le condizioni alle quali tali finanziamenti sono stati concretamente erogati;

- chiarimenti in ordine all'affermazione, così come riportata nel messaggio, “rispetto del codice deontologico”, chiarendo a quale codice deontologico la stessa si riferisca;

- documentazione dalla quale si evincano i tempi effettivi impiegati dalla società Finleader per provvedere alla cancellazione del consumatore dalle banche dati.

Con memoria pervenuta in data 12 febbraio 2007 la società Finleader ha rappresentato quanto segue:

- la società Finleader opera nell'ambito della consulenza e della mediazione creditizia, come comprovato dall'iscrizione, acclusa in memoria, della stessa presso l'Ufficio Italiano Cambi all'Albo dei mediatori creditizi. Non eroga direttamente prestiti e mutui, ma provvede a procurare ai propri clienti prestiti personali e mutui da parte di banche o istituti privati e, contestualmente, istruisce pratiche per la cancellazione dei protesti e delle segnalazioni presso le principali banche dati;

- in merito alle condizioni economiche alle quali vengono erogati prestiti e mutui, si dichiara che l'impossibilità della società a *“inserire nel messaggio per ogni servizio offerto il relativo prezzo effettivo”* è determinata dalla pluralità delle stesse condizioni, che risultano diversificate in relazione alle soluzioni proposte dall'ente erogatore, alla specificità del caso ed all'ampia gamma di prestazioni fornite. Finleader dichiara, tuttavia, di comunicare le condizioni di specie alla propria clientela al momento della sottoscrizione del contratto per l'erogazione del servizio richiesto. A livello cautelare la stessa società dichiara, ulteriormente, che non le risulta sia prevista *“alcuna norma o principio giuridico che imponga di specificare in un messaggio pubblicitario i costi del servizio e/o del bene oggetto di pubblicità”*;

- relativamente alla particolare celerità nella cancellazione del singolo presso una qualsiasi banca dati di informazione creditizia, la società dichiara come la dicitura *“Tempi rapidissimi”* sia da riferirsi ai cinque giorni lavorativi che, per contratto, Finleader riconosce come termine *“orientativo”*

entro il quale si impegna ad istruire la pratica di cancellazione, lasso di tempo che decorre a partire dal giorno di corresponsione dell'importo dovuto per il servizio. L'importo sopra citato viene stabilito con scrittura privata *a latere* del contratto. Inoltre, dalla documentazione fornita in allegato alla memoria, si evince che la società che si occupa della cancellazione risulta essere FinHouse S.r.l., società di mediazione e di consulenza che, da visura Cerved, risulta far parte dello stesso gruppo della società Finleader Group S.r.l.;

- Finleader afferma che l'espressione di cui sopra non potrebbe essere intesa diversamente, in quanto i tempi di risposta delle società che gestiscono le banche dati ed eventualmente del Garante e il tipo di segnalazione presente in banca dati, influiscono in maniera determinante sulla tempistica necessaria all'espletamento dell'intera pratica e sul suo esito. La società riporta l'*iter* seguito nell'istruzione della pratica per la cancellazione della segnalazione, che si compone di più fasi, ognuna delle quali regolata da contratto e attivabile soltanto a seguito di corresponsione di compenso, quali: *"accerta se il nominativo è segnalato in banche dati; invia una messa in mora alle banche dati sollecitando la cancellazione del nominativo nel caso in cui non sussistano i requisiti di conservazione, nonché invia analogo diffida dal trattenere dati personali anche agli enti che hanno erogato finanziamenti in passato contratti, il (c.d. mandato esplorativo)"*. E' inoltre prevista *"la predisposizione ed il deposito alternativamente di una segnalazione, di un reclamo oppure di un ricorso presso l'Autorità garante per la protezione dei dati personali, nel caso in cui le sopraccitate banche non adempiano all'obbligo di cancellazione"*. La società dichiara che l'esito del ricorso non può essere comunque certo, pertanto *"Finleader evidenzia puntualmente al cliente i notevoli margini di alea della segnalazione, del reclamo e del ricorso stesso [...e] comunica al cliente i casi nei quali è possibile procedere alla cancellazione"*. Il target dei clienti che si rivolgono a Finleader è composto da *"coloro che si vedono negare i finanziamenti dagli istituti di credito in ragione della presenza di segnalazioni a loro carico, nelle centrali di rischio, senza che però gli venga dato modo di conoscerne la natura e l'entità"*;

- l'assenza in volantino dalla specifica che *"sono previsti dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali dei limiti temporali relativi alla conservazione"*, per la società è sopperita dal riferimento a *"nel rispetto del codice deontologico"*, che dovrebbe intuitivamente comunicare al fruitore del messaggio che il codice deontologico di cui si scrive è il *"Codice di*

*deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti*", nel quale è disciplinata la conservazione e l'aggiornamento dei dati personali riferiti a richieste di credito;

- in merito al fatto che la società Finleader comunicherebbe ai propri clienti l'impossibilità a procedere alla cancellazione dalle banche dati solo dopo l'avvenuto pagamento dell'onere pattuito con scrittura privata, la stessa società nella memoria difensiva asserisce di comunicare tempestivamente al cliente che l'accertamento della veridicità delle affermazioni da questo rilasciate, e relative alla sua posizione, sono condizione necessaria affinché la pratica vada a buon fine. Nel caso in cui comunque il cliente non rientri in alcuna delle *"ipotesi per ottenere la cancellazione della segnalazione"*, Finleader chiarisce che potrà agire *"assumendo la irregolarità della procedura di trattamento dei dati [...] nonché per eventuali errori e/o imprecisioni nella trascrizione materiale delle informazioni personali"*;

- per ciò che concerne il diritto del singolo ad ottenere la cancellazione del proprio nominativo dalla banca dati alla scadenza dei termini di conservazione, la stessa società chiarisce che nulla vieta al consumatore di rivolgersi direttamente a Finleader affinché la società svolga le medesime pratiche, per suo conto, ad un livello professionale.

In allegato alla memoria l'operatore pubblicitario ha prodotto la seguente documentazione:

- materiale relativo a clienti (n. 50) con visura difforme da quanto dichiarato al momento della stipula del contratto, con la sottoscrizione della scheda informativa *"cattivi pagatori"*. Dalla documentazione prodotta si evince che, nel momento in cui il cliente ha erroneamente individuato la categoria di appartenenza, FinHouse non può procedere alla cancellazione del nominativo dello stesso presso le banche dati, e dunque il cliente non può effettuare richiesta di erogazione di prestiti personali (allegato n. 1);

- documentazione relativa alla programmazione della campagna pubblicitaria sul quotidiano gratuito E-Polis (allegato n. 2).

- una documentazione relativa a pratiche approvate (n. 23), comprendenti la cancellazione dei nominativi dalle banche dati e la successiva erogazione di un prestito, dalla quale si evince che la società FinHouse S.r.l. si occupa della cancellazione, mentre Finleader si occupa della richiesta del prestito personale. Per ciò che attiene all'attività di FinHouse, come ricordato nella memoria difensiva, essa si attiva per accertare se il nominativo è segnalato



nelle banche dati entro cinque giorni lavorativi dalla corresponsione dell'importo pattuito con separata scrittura privata, la quale però non viene allegata alla pratica. Segue la risposta della banca dati e un successivo contratto per la cancellazione del nominativo, a seguito del quale viene inoltrata comunicazione sull'esito della cancellazione. Il cliente che voglia richiedere un prestito personale si rivolge quindi a Finleader sottoscrivendo con questa società un incarico di mediazione professionale, nel quale non risulta essere previsto nessun "*compenso provvigionale per il servizio*". In ultimo, è allegato il contratto che attesta l'erogazione del prestito da parte dell'ente finanziatore, con le condizioni economiche relative ai parametri temporali delle rate e alle indicazioni sul Tan e Taeg effettivamente applicati. Dalla documentazione prodotta si evince che il Tan e Taeg applicati sono diversificati in relazione all'entità dell'importo erogabile, nonché alla tempistica della rateizzazione, e, a titolo di esempio, vengono forniti contratti in cui il Tan è compreso in un *range* che va dal 13,90 al 18,11%, ed il Taeg invece è ricompreso fra 14,26% e 24,039% (allegato n. 3 e n. 5);

- materiale relativo alla posizione di clienti (n. 48) ai quali è stata iniziata la lavorazione della pratica di cancellazione del nominativo dalla banca dati, interrotta successivamente per inadempimento delle spese (allegato n. 4);
- fatture relative ai compensi provvigionali per l'attività di intermediazione svolta, corrisposti a Finleader da parte degli istituti eroganti. In particolare, vengono fornite fatture emesse da Finleader nel corso dell'anno 2006 e 2007 agli istituti Bellis S.p.A., Tasso Fisso S.p.A., Conafi S.p.A., Italcredi S.p.A., Logos Finanziaria S.p.A., Sigla S.r.l., C.D. Service S.r.l.. Inoltre, nello stesso allegato è presente il documento comprovante l'iscrizione dell'operatore all'Ufficio Italiano di Cambi (allegato 6);
- documentazione relativa a pratiche di erogazione giornaliera di prestiti, dalle quali si espungono tre casi in cui vi è corrispondenza fra la data di stipula dell'incarico di mediazione professionale con Finleader e la data di approvazione del finanziamento da parte dell'istituto erogante. Si fornisce, inoltre, una dichiarazione di due consumatori, beneficiari del prestito, i quali attestano di non aver corrisposto a Finleader alcun compenso a titolo di spese di mediazione per l'operazione finanziaria (allegato n. 7);
- documentazione su casi (n. 50) di rettifica per la regolarizzazione della posizione dei singoli consumatori inoltrata da FinHouse alle banche di dati creditizi (allegato n. 8);
- informazioni estratte dal sito [www.cancellazionecrif.org/consigli.asp](http://www.cancellazionecrif.org/consigli.asp),

concernenti alcuni consigli utili per la cancellazione e il modello per inoltrare la pratica e l'istanza, per dati presenti su Eurisc. Viene fornito inoltre un documento estratto dal sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it) sulle modalità di interrogazione del Garante per la protezione dei dati personali, la scrittura privata con FinHouse, gli atti di revoca al consenso al trattamento dei dati personali del consumatore e la contestuale richiesta di cancellazione dei dati personali trattati. In ultimo, è presentato un esempio di esposto al Garante e la risposta successiva di accoglimento parziale, nella quale l'Autorità dichiara di ritenere *"infondata la richiesta di cancellazione dei dati di tipo positivo"* (allegato n. 9);

- richieste (circa 50) di cancellazione dalle banche dati inviate agli istituti e riguardanti soggetti segnalati nelle categorie: rate non pagate, ritardi nei pagamenti e revoca per morosità (allegato n. 10);

- copia di pratiche (n. 65) con erogazione di finanziamento. I documenti all'interno di ciascuna pratica presentano contenuti della stessa tipologia degli allegati numero 3 e 5. Ulteriormente si evince che le categorie a cui sono stati effettivamente erogati i prestiti sono, tra le altre, quelle dei soggetti a scarso reddito, degli extracomunitari con residenza, dei protestati, dei cattivi pagatori e dei soggetti con rate arretrate o con finanziamenti in corso. Vengono forniti a titolo esemplificativo contratti di finanziamento ottenuto con erogazione di notevoli somme, con tassi di Tan a partire dal 3,75% e di Taeg dal 13,520% (allegato n. 11 e 12);

- copia di dichiarazioni di soddisfazione (n. 11) prodotte da consumatori che si sono avvalsi di Finleader per l'erogazione di prestiti personali (allegato n. 13);

- copia delle convenzioni stipulate tra Finleader e gli istituti bancari e finanziari, dalle quali emergono una pluralità di condizioni contrattuali diversificate. Dalla documentazione in atti risulta che gli istituti di credito in convenzione con Finleader sarebbero: Fiditalia, Bellis-Ducato, Bellis Ge Money, Silf, Linea, CityFinancial (di cui si forniscono moduli contrattuali non sottoscritti); CRT Conafi, CRT Tassofisso, CRT Italcredi, CRT Ecla e CRT Logos (con contratti effettivamente sottoscritti da entrambe le parti). E' da rilevare in particolare che la convenzione siglata con "Logos" riporta al punto tre della *"Proposta di collaborazione"* la dicitura: *"[...] il suddetto compenso [compenso provvigionale sui finanziamenti erogati] unitamente agli interessi scalari, i corrispettivi, le spese di amministrazione e di registrazione, i premi di assicurazione o malleverie, concorreranno a determinare il Tasso Annuo Effettivo Globale indicato nei contratti di*

*finanziamento*". Alla voce "corrispettivi" del contratto di convenzione stipulato con "Tasso fisso", invece, si legge: "i compensi, da intendersi al lordo di qualsiasi tassa e imposta, verranno calcolati sull'importo complessivo del finanziamento accordato, ovvero sulla somma di capitale e d'interessi che il cliente finanziato dovrà rimborsare" (allegato n. 14);

- documentazione (n. 1) relativa ad esempi di istanze e ricorsi presentati alle banche dati da parte dei singoli soggetti che chiedono la cancellazione del proprio nominativo per il tramite di FinHouse S.r.l. (allegato n. 15).

In data 29 marzo 2007 è stata comunicata alle parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del D.P.R. 11 luglio 2003, n. 284 fissata al giorno 23 aprile 2007.

In data 16 aprile 2007 la società Finleader ha fatto pervenire ulteriore memoria nella quale evidenzia come svolga attività di mediazione creditizia da circa 10 anni, espletando un numero pari a 20.000 pratiche annualmente concernenti prestiti personali e cambializzati, cessioni del quinto, deleghe, leasing e mutui.

La stessa società ribadisce, inoltre, di non percepire dai propri clienti compenso provvigionale alcuno per l'attività di mediazione creditizia, e di essere retribuita direttamente dagli enti erogatori.

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

Poiché il messaggio oggetto del presente provvedimento è stato diffuso a mezzo stampa, è stato richiesto, in data 24 aprile 2007, il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 26, comma 5, del Decreto Legislativo n. 206/05.

Con parere pervenuto in data 22 maggio 2007 la suddetta Autorità ha ritenuto che il messaggio in esame costituisce una fattispecie di pubblicità ingannevole ai sensi degli artt. 19, 20 e 21 del Decreto Legislativo n. 206/05, sulla base delle seguenti considerazioni:

- il messaggio in esame non indica chiaramente le condizioni economiche e i costi del credito riferibili agli esempi di prestiti riportati in tabella, limitandosi a riportare il tasso riferito all'esempio recato in nota, e pertanto, non fornisce informazioni sufficienti alla valutazione dell'offerta pubblicizzata;
- dalla documentazione in atti non è possibile evincere la effettiva

applicazione delle condizioni economiche pubblicizzate, e dunque il messaggio oggetto di indagine è in grado di orientare indebitamente le scelte dei consumatori in considerazione dell'erroneo convincimento che può indurre circa i costi effettivi dei finanziamenti;

- il fine promozionale si realizza esclusivamente attraverso il messaggio, il quale esaurisce la sua funzione proprio nell'indurre il destinatario a rivolgersi all'operatore; dunque, l'ulteriore rinvio a fonti informative cui il consumatore è invitato a rivolgersi non può essere ritenuto idoneo a sanare l'incompletezza delle informazioni su elementi riconosciuti essenziali sottaciuti nel messaggio pubblicitario;

- l'erronea percezione delle condizioni economiche di fornitura del servizio, che potrebbero aver indotto il consumatore a contattare la società Finleader non rivolgendosi ad altri, è da collegare alle omissioni informative presenti nel messaggio, ed è pertanto suscettibile di aver pregiudicato il comportamento economico dei destinatari.

## VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

La comunicazione pubblicitaria in esame è diretta ad informare i destinatari dell'offerta denominata "Sbloccaprestito", attraverso la quale la società Finleader sarebbe in grado di fornire mediazione per l'erogazione di prestiti personali e mutui per la casa, nonché di provvedere alla cancellazione dei nominativi presenti nelle banche dati creditizie.

I profili di ingannevolezza oggetto di valutazione riguardano le caratteristiche del servizio, le modalità e condizioni economiche alle quali i prestiti ed i mutui vengono effettivamente erogati, la natura e qualificazione dell'attività svolta dall'operatore pubblicitario, nonché la rilevanza delle eventuali omissioni informative riscontrabili nel medesimo messaggio.

Il messaggio, attraverso la dicitura "*mediazione gratuita*", lascia intendere che, per ciò che concerne i prestiti personali, non viene caricato sul consumatore alcun onere di mediazione, e che i finanziamenti, erogabili anche giornalmente, diretti anche a extracomunitari con residenza, possono essere concessi, previa valutazione, a soggetti protestati, con scarso reddito, con rate arretrate o prestiti in corso. Dall'esempio fornito in tabella si evince che, per gli importi finanziabili "da 2.500 a 50.000 €", è prevista una rateizzazione a partire da 49,00 euro al mese "*al netto dell'assicurazione e delle spese aggiuntive*" e con l'applicazione del "*Tan 3,90% e Taeg dal*

7,50% al massimo consentito dalla legge, fogli analitici in loco [...]”.

Sebbene nel contratto relativo all'incarico di mediazione professionale sottoscritto dal cliente vengano cancellate le voci relative al compenso provvigionale dovuto a Finleader, e considerando che, una volta ottenuto il prestito, è lo stesso cliente a sottoscrivere una dichiarazione nella quale comunica di non aver corrisposto alcun compenso per l'attività di mediazione svolta, in realtà, dalle convenzioni stipulate tra Finleader e gli istituti erogatori, emerge che l'attività di mediazione svolta ha un costo desumibile dal ricarico che l'istituto erogatore applica nel calcolo del Tasso Annuale Effettivo Globale sull'importo finanziato. Come si legge in uno dei contratti, infatti, “[...] il suddetto compenso [compenso provvigionale sui finanziamenti erogati] unitamente agli interessi scalari, i corrispettivi, le spese di amministrazione e di registrazione, i premi di assicurazione o malleverie, concorreranno a determinare il Tasso Annuo Effettivo Globale indicato nei contratti di finanziamento”. Tale onere, dunque, deve considerarsi come un costo di cui non viene fatta menzione nel messaggio oggetto di analisi e che indirettamente il cliente paga per la mediazione svolta, con l'effetto di ridurre in maniera sensibile la somma effettivamente liquidata, incidendo sulla reale convenienza del servizio pubblicizzato.

Gli elementi sopra evidenziati vanno messi in correlazione, inoltre, con le omissioni informative che caratterizzano la comunicazione pubblicitaria, quali la specifica di TAN (tasso annuo nominale) e di TAEG (tasso annuo effettivo globale), ossia il tasso che esprime il costo effettivo di un prestito personale, calcolato tenendo conto anche delle spese, della periodicità, delle rate e della durata del prestito. Occorre, peraltro, ricordare che la normativa in materia di servizi finanziari e di credito al consumo, (art. 123 del Decreto Legislativo 1 settembre 1993, n. 385), recante “Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia”, impone che in ogni pubblicità di operazioni di credito al consumo il valore del TAEG debba essere chiaramente indicato al fine della corretta percezione da parte dei consumatori dell'offerta in termini di convenienza<sup>1</sup>. Nel messaggio pubblicitario, al contrario, non vengono indicate chiaramente le condizioni economiche ed i costi del credito riferiti agli esempi di prestito riportati in tabella, e la nota informativa si limita ad

<sup>1</sup> L'art. 123 del Decreto Legislativo 1° settembre 1993 n. 385, “Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia”, così recita: (*Pubblicità*), 1. Alle operazioni di credito al consumo si applica l'art. 116. La pubblicità è, in ogni caso, integrata con l'indicazione del TAEG e del relativo periodo di validità. 2. Gli annunci pubblicitari e le offerte, effettuati con qualsiasi mezzo, con cui un soggetto dichiara il tasso d'interesse o altre cifre concernenti il costo del credito, indicano il TAEG e il relativo periodo di validità. Il CICR individua i casi in cui, per motivate ragioni tecniche, il TAEG può essere indicato mediante un esempio tipico”.

indicare per il Taeg il minimo applicato, rimandando, per la misura massima, alla generica e imprecisa dicitura *“al massimo consentito dalla legge”*. D'altra parte, l'idoneità ingannatoria del messaggio non può essere esclusa dalla circostanza che il consumatore sia in grado di apprendere le informazioni riguardanti le condizioni economiche del prestito in un momento successivo, ovvero, come è riportato in volantino, consultando *“fogli analitici in loco”*; infatti, sull'operatore commerciale, grava un preciso onere di chiarezza e completezza nella redazione della propria comunicazione d'impresa, e si deve attribuire, pertanto, a tale informazione già nella prima fase comunicazionale, carattere di essenzialità.

Per ciò che attiene all'attività di cancellazione dei nominativi segnalati nelle banche dati creditizie, in via preliminare, dalla documentazione acquisita d'ufficio (Visura Cerved), occorre precisare che l'attività viene svolta dalla società FinHouse S.r.l., che risulta essere parte del gruppo Finleader.

Relativamente a questo servizio pubblicizzato da Finleader, il messaggio in esame lascia intendere che la cancellazione *“totale e vera”* avvenga con straordinaria celerità, ovvero *“in tempi rapidissimi”*. Dalla documentazione in atti è emerso, invece, che tale parametro temporale non si riferisce alla conclusione della pratica e al conseguente ottenimento dell'effetto di cancellazione dei dati, come il destinatario del messaggio è indotto a credere, ma è riconducibile soltanto alla data di avvio della pratica, che, per contratto stipulato col cliente, la società FinHouse si occupa di istruire entro cinque giorni dalla corresponsione del compenso pattuito separatamente. La stessa Finleader, peraltro, nel descrivere le modalità di fruizione del servizio, ha dichiarato come i tempi di risposta delle società che gestiscono le banche dati del Garante, ed il tipo di segnalazione presente in banca dati, influiscano in maniera determinante sulla tempistica necessaria all'espletamento dell'intera pratica e sul suo esito. La società ha riportato in memoria, inoltre, un complesso iter che è tenuta a seguire per il conseguimento del risultato finale, e in ragione del quale *“Finleader evidenzia puntualmente al cliente i notevoli margini di alea della segnalazione, del reclamo e del ricorso stesso”*. Appare, dunque, ingannevole la dicitura presente in messaggio che assicura con definitività e certezza la cancellazione totale e rapidissima dei dati creditizi.

Si riscontra, infine, la medesima ambiguità e indeterminatezza terminologica anche nel riferimento in volantino alla dicitura *“nel rispetto del codice deontologico”*, che, secondo la società, dovrebbe essere sufficiente affinché il consumatore intuitivamente apprenda come, nonostante qualsiasi attività

di mediazione intrapresa da qualsiasi società per la cancellazione delle segnalazioni in banche dati, esistono dei limiti temporali per i quali i dati devono essere conservati, limiti sanciti appunto dal *“Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti”* del Garante per la protezione dei dati personali. La comunicazione della disciplina per la conservazione e l’aggiornamento dei dati personali, nella forma che la società sceglie di utilizzare in messaggio (*“nel rispetto del codice deontologico”*), non è tuttavia affatto ovvia, né sicuramente esplicita, e costituisce, pertanto, un’ulteriore omissione della società di dati fondamentali, che possono invalidare la pratica di cancellazione e che impediscono una completa e corretta valutazione dell’offerta da parte del consumatore.

Occorre altresì considerare la debolezza psicologica dei destinatari, trattandosi di servizi finanziari rivolti a soggetti che presumibilmente versano in condizioni economiche di bisogno. Tali soggetti, rivolgendosi alla finanziaria, dunque, fanno affidamento sulla possibilità di ottenere in tempi molto ristretti un finanziamento, e ciò può comportare la disponibilità a soggiacere a condizioni contrattuali diverse e più onerose rispetto a quelle indicate nei messaggi.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il messaggio in esame appare inidoneo ad informare i destinatari sulle caratteristiche, i costi e le modalità di erogazione dei servizi offerti, non consentendo, quindi, al consumatore di comprendere, contestualmente alla fruizione del messaggio pubblicitario, la reale convenienza dell’offerta pubblicizzata.

## VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

Ai sensi dell’articolo 26, comma 7, del Decreto Legislativo n. 206/05, con la decisione che accoglie il ricorso, l’Autorità dispone l’applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 1.000 a 100.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall’articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all’articolo 26, comma 12, del Decreto Legislativo n. 206/05: in particolare, della gravità della violazione, dell’opera svolta dall’impresa per eliminare o attenuare l’infrazione, della

personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

Nel caso in questione, con riguardo alla gravità della violazione, si considera l'ampiezza e la capacità di penetrazione del messaggio, il quale essendo stato diffuso tramite stampa quotidiana locale, è suscettibile di aver raggiunto un numero considerevole di consumatori nelle zone di diffusione. Occorre altresì considerare la debolezza psicologica dei destinatari, trattandosi di servizi finanziari rivolti a soggetti che presumibilmente versano in condizioni economiche di bisogno. E' altresì da tenere in considerazione l'entità del potenziale pregiudizio economico per i consumatori, implicando il finanziamento un esborso monetario prolungato nel tempo. Per quanto riguarda poi la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che il messaggio oggetto di segnalazione è stato diffuso a mezzo stampa per due diverse uscite, e precisamente in data 24 ottobre 2006 e 10 gennaio 2007.

Alla luce dei predetti criteri, la sanzione da applicare alla società Finleader, può essere determinata in misura pari a 12.600 € (dodicimilaseicento euro). Inoltre, nel caso di specie va considerata la sussistenza della circostanza aggravante legata al fatto che l'operatore pubblicitario risulta destinatario di precedenti provvedimenti di ingannevolezza<sup>2</sup>.

Alla luce di quanto considerato, la sanzione da applicare alla società Finleader, può essere determinata in misura pari a 17.600 € (diciassettemilaseicento euro).

**RITENUTO**, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che il messaggio pubblicitario in esame è idoneo a indurre in errore i consumatori in ordine alle effettive condizioni caratterizzanti l'offerta pubblicizzata, potendo, per tale motivo, pregiudicarne il comportamento economico;

---

<sup>2</sup> Cfr. provv. n. 11224 del 19 settembre 2002, PI3786-FINLEADER GROUP, Boll. n. 38/02; provv. n. 15057 del 22 dicembre 2005, PI4926-FINLEADER GROUP, Boll. n. 51-52/05; provv. n. 15442 del 3 maggio 2006, PI4926B-FINLEADER GROUP, Boll. n. 18/06; provv. n. 16094 del 19 ottobre 2006, PI4926C-FINLEADERGROUP, Boll. n. 42/06.



## DELIBERA

a) che il messaggio pubblicitario descritto al paragrafo II del presente provvedimento, diffuso dalla società Finleader Group S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una fattispecie di pubblicità ingannevole ai sensi degli artt. 19, 20, e 21, comma 1, lettere *a)*, e *b)*, del Decreto Legislativo n. 206/05, e ne vieta l'ulteriore diffusione;

b) che, per la violazione di cui al punto a), alla società Finleader sia irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria di 17.600 € (diciassettemilaseicento euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera *b)* deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, con versamento diretto al concessionario del servizio della riscossione oppure mediante delega alla banca o alle Poste Italiane, presentando il modello allegato al presente provvedimento, così come previsto dal Decreto Legislativo 9 luglio 1997, n. 237.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Ai sensi dell'art. 26, comma 10, del Decreto Legislativo n. 206/05, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 50.000 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 verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 26, comma 12, del Decreto Legislativo n. 206/05, entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8, comma 2, del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

*Alberto Nahmijds*

IL PRESIDENTE

*Antonio Catricalà*



La presente copia è conforme all'originale  
composto complessivamente da n. *12*  
(*due* *essette* ..... ) pagine.  
SERVIZIO DI SEGRETERIA E COORDINAMENTO  
Il Funzionario

#### RELATA DI NOTIFICA

Io sottoscritta, dott.ssa Angela Siciliano, Funzionario del Servizio di Segreteria e Coordinamento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ho consegnato, in data **5 LUG. 2007**, copia conforme al suesteso atto all'Ufficio Postale di Roma-C.M.P. S.Lorenzo, in busta chiusa, per la sua notificazione, a mezzo servizio postale mediante spedizione in plico raccomandato A.R.-postacelere, alla Confconsumatori Lombardia, all'attenzione della Dott.ssa Francesca Arnaboldi, nella sua sede in Milano, Via De Amicis, 17.



Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato