

Inviata tramite raccomandata A.R.
Anticipata tramite PEC

Alla c.a.
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Piazza G. Verdi, 6/a
00198 Roma

Milano, 17 aprile 2014

OGGETTO: Segnalazione pratica commerciale scorretta – *Compass*

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in via Valassina, 22 20159 Milano, chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di accertare, ai sensi del Titolo III, Capo II, D.lgs n. 206/2005 (Codice del Consumo) e successive modificazioni, la scorrettezza delle pratiche commerciali poste in essere da **Compass**.

Altroconsumo ha condotto un'ampia indagine per verificare il comportamento di banche, uffici postali e finanziarie di fronte a richieste di prestiti personali da parte di consumatori. Per fare ciò abbiamo effettuato dei mystery shopping che hanno messo in luce diverse problematiche in quasi tutti gli operatori presi in considerazione (in allegato i dati relativi all'intera indagine svolta visitando 280 sportelli in tutta Italia). Le rilevazioni si riferiscono al periodo metà febbraio – inizio marzo 2014, ma possiamo affermare che tali pratiche sono tutt'ora in atto:

1. **Tie-in**: vendita combinata di prestiti finanziari e assicurazioni
2. **Mancata consegna di informativa precontrattuale**
3. **Violazione privacy**: vengono richiesti dati personali e reddituali prima dell'avvio dell'istruttoria

Per quanto riguarda il problema del tie-in, ricordiamo a codesta Autorità che **in data 19 marzo 2013 Altroconsumo aveva già segnalato la sussistenza di tale pratica commerciale scorretta**. In tale occasione avevamo segnalato la vendita combinata di mutuo e relativa assicurazione da parte di 16 istituti bancari.

Riportiamo qui di seguito i dati relativi a **Compass**, per la quale abbiamo visitato 10 filiali.

1. Tie-in

In sei delle filiali visitate insieme al prestito viene proposta l'assicurazione venduta dalla finanziaria stessa. Quando non ne viene dichiarato l'obbligo di acquisto, viene fatto capire esplicitamente che la sottoscrizione di tale assicurazione è fortemente consigliata per superare favorevolmente l'istruttoria.

In quattro casi ai consumatori sono state consegnate le condizioni generali relative al prodotto della compagnia assicurativa Metlife Europe Limited – con cui Compass ha un accordo - senza poi consegnare altri due preventivi assicurativi come previsto dalla regolamentazione Ivass. Sottolineiamo che comunque in nessun caso al consumatore sono stati presentati gli ulteriori due preventivi assicurativi previsti dalla normativa di riferimento.

In allegato inviamo i preventivi dei prestiti e i moduli Secci consegnati, all'interno dei quali è dichiarato esplicitamente il costo della copertura assicurativa abbinata al prestito. In questo modo il costo dell'assicurazione rientra all'interno del capitale finanziato.

Per tali ragioni la pratica commerciale è da considerarsi scorretta ai sensi dell'**art. 21 del Codice del Consumo** che recita *“E' considerata scorretta la pratica commerciale di una banca, di un istituto di credito o di un intermediario finanziario che, ai fini della stipula di un contratto di mutuo, obbliga il cliente alla sottoscrizione di una polizza assicurativa erogata dalla medesima banca, istituto o intermediario ovvero all'apertura di un conto corrente presso la medesima banca, istituto o intermediario.”*

2. Mancata consegna informativa precontrattuale

In nessun caso è stato consegnato il contratto del finanziamento, nonostante la richiesta da parte del consumatore.

Tale comportamento impedisce al consumatore di comparare differenti offerte e quindi di prendere la decisione più opportuna per la propria situazione economica.

Tale pratica è da considerarsi scorretta ai sensi dell'**art.18 comma 1 lettera e)** *“falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori: l'impiego di una pratica commerciale idonea ad alterare sensibilmente la capacità del consumatore di prendere una decisione consapevole, inducendolo pertanto ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.”*

3. Violazione privacy

In tutti i moduli Secci raccolti abbiamo rilevato problemi di violazione della privacy. All'interno del modulo, infatti, è presente una sezione denominata "Dati clienti" da compilare obbligatoriamente con i dati personali e codice fiscale. Viene inoltre fatta firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati personali. In questo modo i consulenti accedono ai Sic per verificare l'affidabilità finanziaria del consumatore.

Tali richieste di informazioni non necessarie in fase precontrattuale inibiscono il diritto dei consumatori a chiedere preventivi presso altri operatori (art. 18 comma1 lettera l) del Codice del Consumo).

Per le ragioni esposte, Altroconsumo chiede che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, verificata la sussistenza della pratica commerciale scorretta descritta:

- ne inibisca la continuazione;
- considerata la sussistenza dei motivi d'urgenza, intervenga comunque cautelativamente per sospenderla provvisoriamente;
- sanzioni la società che l'ha posta in essere.

Rimaniamo a disposizione per ulteriori informazioni in merito e cogliamo l'occasione per inviare i nostri più cordiali saluti.

Avv. Marco Pierani
Responsabile Relazioni Esterne Istituzionali
Altroconsumo

