

*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

*Direzione Generale Tutela del Consumatore  
Direzione A*



Autorità garante della concorrenza e del mercato  
AGCM

Prot. **0039199** del: **29/05/2019 12:33**

Documento: **Principale Registro: Partenza**

00198 Roma.....

*Piazza G. Verdi 6/a - Tel. 06 858211*

Rif. PS/11447

Spett. Golden Car s.r.l.s.  
c.a. del legale rappresentante *pro tempore*  
Via Vicolo nuovo, 20  
00030 San Cesareo, Roma.  
**PEC: goldencar@legalmail.it**

Spett.le AECI  
Associazione Europea Consumatori Indipendenti  
c.a. del Presidente Ivan Marinelli  
Via Casimiro Teja 24  
00157 Roma  
**PEC: aeci@pec.euroconsumatori.eu**

**Oggetto:** Comunicazione di **avvio del procedimento** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo), nonché ai sensi dell'art. 6 del "*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 e **contestuale richiesta di informazioni** ai sensi dell'art. 12, comma 1, del Regolamento; **procedimento per l'eventuale sospensione provvisoria** ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell'art. 8 del Regolamento.

## **I. La Parte**

1. Golden Car s.r.l.s., in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. Tale società esercita, tra l'altro, l'attività di assistenza per l'acquisto di veicoli in genere ed anche a favore di clienti e collaboratori, nonché vendita, locazione o comunque disposizione a qualunque titolo degli spazi pubblicitari sui veicoli stessi.

2. AECI - Associazione Europea Consumatori Indipendenti, in qualità di segnalante.

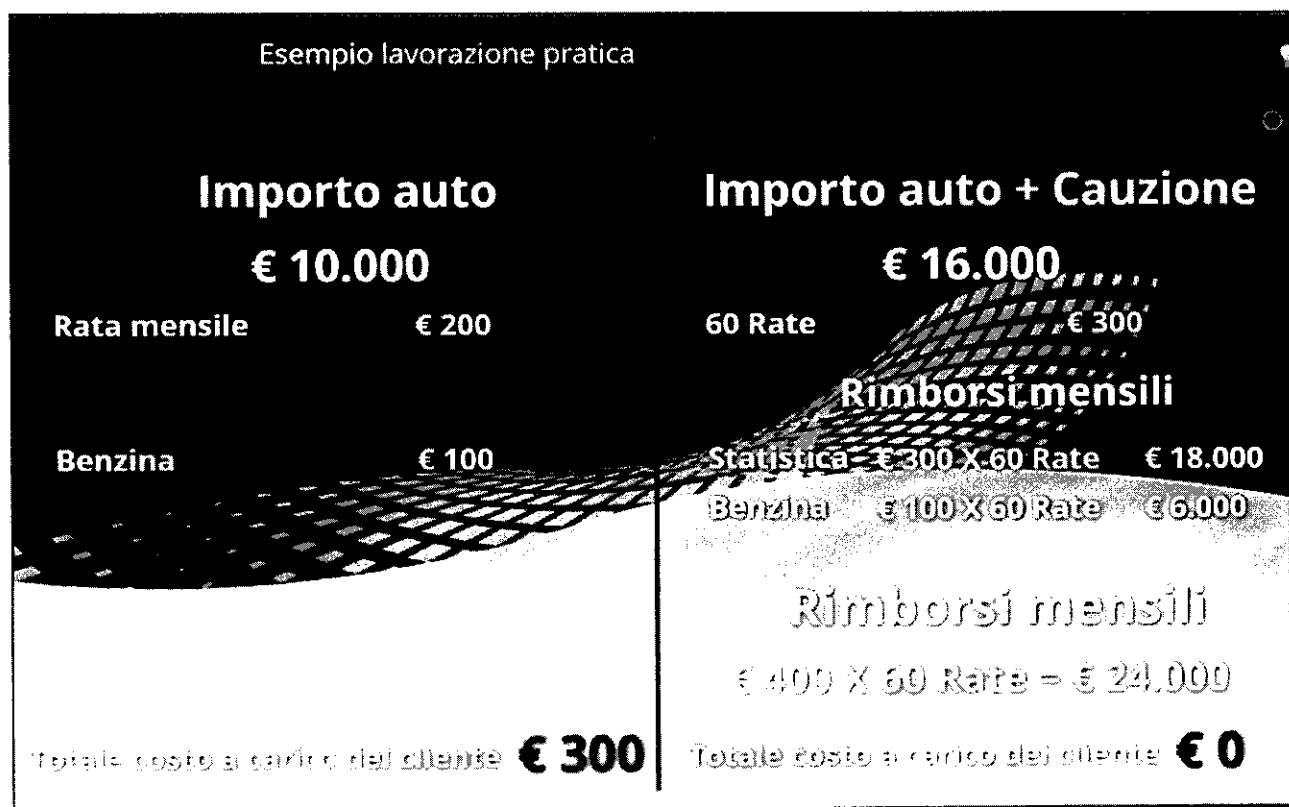
## **II. Le pratiche commerciali**

3. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, Golden Car s.r.l.s. (nel prosieguo "Golden Car") pubblicizza un'offerta commerciale, denominata "Golden Car", che consentirebbe di acquistare automobili "a costo zero", impegnandosi a corrispondere agli aderenti un rimborso mensile – a titolo di remunerazione per la prestazione di un servizio pubblicitario sulle autovetture (c.d. *carvertising*, ossia *car advertising*) – di ammontare tale da coprire integralmente la corrispondente rata del finanziamento relativo al costo di acquisto dell'autovettura, nonché di una quota delle spese sostenute mensilmente per il carburante.

4. Sul proprio sito *web* (<http://www.golden-car.info>), il professionista esalta la convenienza della propria offerta con vari *claim* suggestivi ("LA TUA NUOVA AUTO#Senza pensieri", "Acquista l'auto dei tuoi sogni a costo zero. Oggi puoi farlo grazie a Golden Car. La proposta innovativa che ti permette di abbattere il costo del finanziamento dell'auto, cosa devi fare? Solo guidare!", "Acquista la tua auto senza pensieri, scegli la tipologia della tua auto per marca, modello, cilindrata e alimentazione. Contatta il nostro ufficio [...] o un nostro incaricato e fisseremo un appuntamento", "Un elenco di auto a tua scelta senza pensieri. Consulta la lista e fissa un appuntamento con un nostro consulente, facile, veloce, sicuro") e con una sintetica esposizione del vantaggio essenziale promesso, ossia l'impegno di corrispondere agli aderenti un rimborso mensile di 400 euro per la durata di 60 mesi ("Per te € 400 al mese x 60 mesi").

5. Per quanto in particolare riguarda l'articolazione del rimborso mensile pubblicizzato da Golden Car, sul sito del professionista - alla sezione "*come funziona*" - è presente una tabella esemplificativa, di seguito riportata, contenente un'ipotesi di acquisto che illustra il confronto tra l'acquisto di un'automobile del valore di 10.000 € senza e tramite l'offerta "Golden Car". Attraverso l'offerta "Golden Car", il consumatore dovrebbe procedere a un versamento totale di 16.000 € (di cui 10.000 € per l'acquisto del veicolo e 6.000 € a titolo di "cauzione" o "caparra penitenziale") per poi ricevere da Golden Car un rimborso mensile dell'ammontare di 400 € (di cui 300 € per il rimborso delle rate e 100 € per il rimborso forfettario delle spese per il carburante) per la durata di 60 mesi, tale coprire integralmente i costi dell'acquisto del veicolo, oltre ad ottenere la citata somma forfettaria per le spese del carburante.

## Immagine 1



6. Sul sito del professionista, all'indirizzo <http://www.golden-car.info/wp/scegli-la-tua-auto.html>, sono presenti ulteriori esempi di acquisto di vetture attraverso l'offerta Golden Car; nelle tabelle ivi riportate, accanto alle immagini di automobili Fiat Panda, Fiat 500 e Lancia Y, è presente la seguente dicitura: "Durata 60 Mesi - Costo auto €14500\* - Caparra penitenziale €6000 - Rimborso Goldencar €400 - Costo al cliente €0". Il sito presenta dunque in modo diffuso il vantaggio essenziale promesso dal professionista, cioè l'impegno di corrispondere agli aderenti un rimborso mensile, per la durata di 60 mesi, così articolato: € 300 per il rimborso della rata mensile del finanziamento per l'acquisto dell'auto e € 100 a titolo di rimborso mensile forfettario per le spese di carburante.

7. In relazione alle modalità di adesione dell'offerta proposta, sul sito del professionista - alla sezione "come funziona" - sotto il claim: "Vuoi scoprire come acquistare la tua nuova auto senza pensieri?" e vicino all'immagine di un'automobile con il logo "Golden Car", sono descritti i passaggi che il consumatore deve compiere: recarsi presso il concessionario, scegliere l'auto (bianca, nera o grigio chiaro), chiedere un preventivo e poi fissare un appuntamento con un consulente Golden Car per un finanziamento. Il professionista precisa poi che "[l'] unica cosa richiesta è girare per cinque anni con pubblicità", "garantire 25 giorni di visibilità" nonché "effettuare due selfie (due fotografie) due volte a

settimana da postare sul proprio profilo Facebook”<sup>1</sup>.

8. A tale ultimo riguardo, infatti, all’indirizzo <http://www.golden-car.info/wp/golden-car.html>, si legge che «Golden Car propone un sistema innovativo di fare pubblicità legato alle autovetture per una nuova forma di pubblicità “dinamica” su strada e sui Social Network», palesando quindi il legame tra attività pubblicitaria e rimborso rateale del costo di acquisto del veicolo (“Nello specifico l’azienda affitta spazi pubblicitari che non sono altro che i 2 lati delle macchine dei driver che si mettono a nostra disposizione”).

9. Inoltre, alla luce delle indicazioni presenti sul sito, il consumatore, una volta individuata l’autovettura e fissato un incontro con un rappresentante di Golden Car, per aderire all’offerta<sup>2</sup>:

- versa un acconto di 1.000 € alla firma del contratto relativo al cd. “deposito cauzionale” di 6.000 € (di cui dovrà poi essere versato l’ammontare residuo);
- procede all’acquisto dell’automobile individuata (sottoscrivendo eventualmente un contratto di prestito finalizzato con una società finanziaria);
- si impegna ad effettuare l’attività di «pubblicità “dinamica” su strada e sui Social Network» attraverso “installazioni grafiche” da applicare eventualmente presso i centri Pit Stop;
- si impegna a garantire almeno 25 giorni di visibilità alla vettura così attrezzata e a pubblicare 2 volte a settimana sul proprio profilo Facebook 2 foto dell’automobile, con gli hastag “#Golden Car”, “#Senza pensieri” e “#Buonastrada”.

10. Lo schema ora delineato viene attuato in concreto attraverso la stipulazione, da parte dell’aderente, di specifici contratti con il professionista, il concessionario ed eventualmente con la società finanziaria erogante il prestito finalizzato.

---

<sup>1</sup> “Recarti presso il tuo concessionario di fiducia, e scegli l’auto che desideri. L’auto potrà essere bianca, nera o una tonalità chiara di grigio.

Dopo aver scelto l’auto desiderata fatti fare un preventivo. Successivamente chiama i nostri uffici per fissare un appuntamento con un nostro consulente dove valuteremo insieme il preventivo e la documentazione per avere un finanziamento.

L’unica cosa richiesta è girare per cinque anni con pubblicità, vivere tranquillamente la tua vita privata senza pensieri (andare in ufficio andare in vacanza andare a scuola andare al cinema...).

Contatta i nostri uffici e prendi in appuntamento con un nostro consulente che ti spiegherà tutto quello che dovrai fare per avere l’auto dei tuoi sogni.

Per avere la rata senza pensieri dovrai effettuare due selfie (due fotografie) due volte a settimana da postare sul proprio profilo Facebook”.

<sup>2</sup> Tali condizioni sono illustrate all’indirizzo <http://www.golden-car.info/wp/come-funziona.html>.

### III. Possibili profili di illiceità delle pratiche commerciali

11. Gli elementi in precedenza evidenziati inducono a ravvisare possibili distinte violazioni delle disposizioni del Codice del Consumo sotto vari profili, afferenti alla fase promozionale e precontrattuale del servizio proposto dal professionista.

12. In primo luogo, le modalità di pubblicizzazione ed esaltazione dei presunti vantaggi dell'offerta commerciale, nonché la sua ambiguità su vari punti, potrebbero integrare la violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lett. *b)*, *c)* e *d)* e 22 del Codice del Consumo, poiché contrarie alla diligenza professionale ed idonee ad indurre il consumatore medio ad assumere una decisione di natura commerciale che, altrimenti, non avrebbe preso, con particolare riferimento all'acquisto dell'automobile. Tali modalità appaiono ingannevoli e suscettibili di confondere il consumatore sui propri diritti, sugli impegni del professionista e sulla convenienza dell'offerta.

13. In particolare, a tale aspetto sono riconducibili la reiterata promessa della possibilità di acquistare "auto a costo zero", nonché la previsione di elevati costi d'ingresso corrispondenti alla "cauzione" o "caparra penitenziale" (dell'ammontare di 6.000 €) per lo svolgimento di un'attività sostanzialmente pubblicitaria, la cui natura ed effettività, tuttavia, non sono adeguatamente spiegate e comprovate. Conseguentemente, i ricavi del professionista sembrerebbero provenire più dalle *fee* d'ingresso degli aderenti che dai corrispettivi versati dalle imprese reclamizzate. Per contro, il professionista non chiarisce adeguatamente i diritti esercitabili dal consumatore, in particolare relativi all'effettiva percezione dei rimborsi mensili per tutta la durata contrattuale.

14. In secondo luogo, lo schema su cui si basa l'offerta del professionista sembra presentare elementi di piramidalità tali da ipotizzarne la sussunzione sotto la fattispecie *ex art. 23, lett. p)*, del Codice del Consumo, secondo cui è considerata in ogni caso pratica commerciale ingannevole "*avviare, gestire o promuovere un sistema di promozione a carattere piramidale nel quale il consumatore fornisce un contributo in cambio della possibilità di ricevere un corrispettivo derivante principalmente dall'entrata di altri consumatori nel sistema piuttosto che dalla vendita o dal consumo di prodotti*".

### IV. Presupposti per la sospensione provvisoria della pratica

15. Sulla base degli elementi acquisiti sussistono nel caso di specie i presupposti perché l'Autorità deliberi, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, la sospensione provvisoria della pratica commerciale.

16. Infatti, sotto il profilo del *fumus boni iuris*, gli elementi sopra enucleati inducono a ritenere sussistenti *prima facie* i profili di scorrettezza ascrivibili alla condotta

posta in essere dal professionista, che appare ingannevole e suscettibile di indurre in errore i potenziali aderenti sotto l'aspetto del vantaggio economico e della natura e dei contenuti dell'attività da questi svolta, nonché presentare elementi di piramidalità ex art. 23, lett. p), del Codice del Consumo.

17. Sotto il profilo del *periculum in mora*, in primo luogo, la pratica commerciale qui esaminata è ancora in atto. In secondo luogo, la sua continuazione rischia di esporre i consumatori ad esborsi rilevanti, sia con riferimento al prezzo dell'autovettura sia al versamento della cd. "cauzione" o "caparra penitenziale" richiesto da quest'ultimo, a fronte di una prospettazione di rimborsi rateali che appare non sufficientemente garantita e supportata da un'effettiva redditività dell'attività pubblicitaria sottostante.

Inoltre, la possibile presenza dei sopra descritti elementi di piramidalità, da un lato, rischia di rendere il professionista inadempiente alle obbligazioni di rimborso assunte nei confronti dei consumatori aderenti all'offerta in un tempo ragionevolmente breve, dall'altro, rischia di privare i consumatori di ogni tutela.

#### V. Modalità e termini istruttori

18. Sulla base di quanto precede, con la presente si comunica:

- a) l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento, al fine di verificare le ipotesi di violazione menzionate al punto III;
- b) che il responsabile del procedimento è il dott. Angelo Rovati;
- c) che il procedimento si concluderà **entro 150 giorni** dalla data di protocollo della presente comunicazione, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento;
- d) che il responsabile del procedimento provvederà a comunicare, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento, la data di conclusione della fase istruttoria;
- e) che il responsabile del procedimento richiederà il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ai sensi dell'art. 16, comma 3 e 4, del Regolamento;
- f) che l'ufficio presso cui la parte può accedere agli atti del procedimento, previa richiesta scritta e contatto telefonico per stabilire le modalità dell'accesso, è la Direzione A della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore (tel. 06.85821634). L'accesso potrà essere effettuato direttamente dalla Parte o da persona delegata per iscritto;
- g) che la parte può presentare memorie scritte e documenti **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente. **Il termine indicato è ridotto a 10 giorni con riferimento a memorie e documenti utili alla valutazione dei presupposti per l'eventuale sospensione provvisoria della pratica, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento.**

## VI. Richiesta di informazioni

19. Al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si chiede a Golden Car s.r.l.s. di voler fornire, **entro 20 giorni** dal ricevimento della presente, le seguenti informazioni (corredate dalla relativa documentazione, anche a rilevanza interna):

1. elenco degli aderenti all'offerta, corredato dei rispettivi contratti stipulati con il professionista e delle rispettive evidenze (in particolare documentazione bancaria) degli emolumenti ricevuti e corrisposti da Golden Car, nonché delle eventuali violazioni contrattuali addebitate e dei reclami ricevuti da Golden Car;
2. documentazione relativa agli eventuali accordi e alle convenzioni con i concessionari auto e con le società finanziarie con cui i consumatori aderenti abbiano stipulato i contratti (nonché le copie di questi ultimi) ed evidenze (in particolare documentazione bancaria) dei movimenti finanziari intercorsi tra Golden Car e tali professionisti;
3. documentazione relativa agli accordi e alle convenzioni con gli inserzionisti pubblicitari per la fruizione del servizio prospettato ed evidenze (in particolare documentazione bancaria) dei movimenti finanziari intercorsi tra Golden Car e tali professionisti;
4. elenco dei consumatori aderenti che abbiano eventualmente reclutato altri aderenti al sistema *Golden Car*, corredato dal riepilogo delle provvigioni indirette maturate da ciascuno di essi, di eventuali piani di *marketing* predisposti dal professionista e di ogni altro documento riferibile ad un piano di remunerazione delle adesioni procacciate;
5. copia delle fatture attive e passive emesse e ricevute da Golden Car relative agli anni 2017-2019;
6. ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

20. Le informazioni e i documenti richiesti, nonché le eventuali memorie, possono essere trasmessi anche su adeguato supporto informatico e inviati anche via telefax (06.85452.256) o tramite PEC (protocollo.agcm@pec.agcm.it).

21. Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, è possibile indicare le specifiche informazioni e le parti dei documenti forniti di cui si chiede di salvaguardare la riservatezza o la segretezza, indicando le motivazioni che giustificano tale richiesta. A tal fine, si chiede cortesemente di trasmettere anche una versione non confidenziale dei documenti contenenti informazioni riservate.

22. Nell'attesa degli elementi informativi richiesti, si rammenta che, ai sensi dell'art. 27, comma 4, del Codice del Consumo, i soggetti interpellati sono sottoposti, con provvedimento dell'Autorità, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 2.000 a 20.000 euro se rifiutano o omettono senza giustificato motivo di fornire le

informazioni o di esibire i documenti richiesti, ovvero ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 4.000 a 40.000 euro se forniscono informazioni o esibiscono documenti non veritieri.

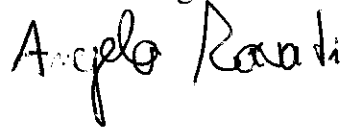
**23.** Ai fini della quantificazione dell'eventuali sanzione pecuniaria di cui all'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, si chiede a Golden Car s.r.l.s. di voler fornire copia dell'ultimo bilancio approvato ovvero idonea documentazione fiscale da cui emergano i risultati economici relativi all'esercizio considerato.

**24.** Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione A della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS/11447. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi al dottor Angelo Rovati, ai numeri telefonici 06.85821634 (diretto) e 06.85821825 (Segreteria), oppure tramite telefax 06.85821256, e-mail: [angelo.rovati@agcm.it](mailto:angelo.rovati@agcm.it).

Si allega informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

Il Responsabile del Procedimento

Angelo Rovati





## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 -

L'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, in qualità di titolare (con sede in Piazza G. Verdi n. 6A, IT-00198, Roma; email-PEC: protocollo.agcm@pec.agcm.it; Centralino: +39 06858211), tratterà i dati personali conferiti nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "Regolamento"), in particolare per lo svolgimento delle attività ad essa demandate dalla disciplina in materia di tutela del consumatore (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "Codice del Consumo" e successive modificazioni, Decreto Legislativo 2 agosto 2007, n. 145, Art. 30, comma 1 bis del Decreto Legislativo n. 59/2010, Decreto Legislativo n. 70/2003).

(e/o i riferimenti alle attribuzioni conferite all'Autorità in materia di inquinamento acustico (legge n. 447/1995) se ancora in essere).

Il conferimento di questi dati è strettamente funzionale allo svolgimento di tali attività e il relativo trattamento verrà effettuato, anche tramite strumenti informatici e telematici, nei modi e nei limiti necessari al perseguimento di dette finalità o comunque connessi all'esercizio dei propri pubblici poteri, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici.

I dati personali saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. Tali dati potranno essere conservati per periodi più lunghi esclusivamente a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici.

I dati conferiti saranno conosciuti da personale incaricato del trattamento e potranno essere comunicati a soggetti pubblici sulla base delle disposizioni di legge o regolamento ed eventualmente ai soggetti privati che vi abbiano interesse in applicazione della disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi. I medesimi dati possono essere diffusi nel bollettino e sul sito istituzionale dell'Autorità ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)) nei limiti consentiti dalla legge e dai regolamenti.

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai propri dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del Regolamento). L'apposita istanza è presentata contattando il Responsabile della protezione dei dati presso l'Autorità (Autorità Garante della concorrenza e del mercato - Responsabile della Protezione dei dati personali, Piazza G. Verdi n. 6A, 00198, Roma, email: [rpd@agcm.it](mailto:rpd@agcm.it)).

Gli interessati, ricorrendone i presupposti, hanno altresì il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità di controllo, o di adire le opportune sedi giudiziarie.

---