

PS12406 - CARFAX ITALIA - REPORT DELL'AUTO USATA

Provvedimento n. 30751

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 luglio 2023;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

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, n. 25411;

VISTA la comunicazione del 22 novembre 2022, con cui è stato avviato il procedimento PS12406 nei confronti della società di diritto tedesco Carfax Europe GmbH e della sua controllata Carfax Italia S.r.l.;

VISTA la propria delibera del 17 maggio 2023, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTE le comunicazioni del 2 marzo 2023 e del 13 aprile 2023, con le quali la società Carfax Europe GmbH ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 9 maggio 2023;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Carfax Europe GmbH (di seguito, "CE" o "Carfax Europe"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 novembre 2022, presenta ricavi pari a circa euro 24,5 milioni¹.

2. Carfax Italia S.r.l. (di seguito, "CI" o "Carfax Italia"), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera *b*), del Codice del consumo. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022, presenta ricavi pari a oltre 584.000 euro².

II. LA PRATICA COMMERCIALE

3. Secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo³ e le segnalazioni pervenute il 26 novembre 2021 da parte dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (di seguito, "IVASS") e il 1° dicembre 2021 da parte dell'Associazione Nazionale fra

¹ Doc. 35, all. 1: Bilancio prodotto dalla società, riferito all'esercizio chiuso a novembre 2021.

² Dati Infocamere.

³ Doc. 4: Richiesta Informazioni preistruttorie su piattaforma Carfax e modalità di gestione e doc. 6: risposta di Carfax Italia S.r.l. alla richiesta di informazioni preistruttorie.

le Imprese Assicuratrici (di seguito, “ANIA”), le condotte contestate alle società CE e CI consistono nella diffusione di comunicazioni pubblicitarie presuntivamente ingannevoli, attraverso il portale *www.carfax.eu/it*, sul servizio che consentirebbe agli interessati di ottenere informazioni tra cui i dati sulla sinistrosità pregressa, relative a una specifica automobile usata, attraverso la consultazione di appositi *report*, in possibile violazione degli articoli 20, comma 2, 21, lettera b), nonché 22, commi 1 e 4, lettere a) e c), del Codice del consumo, in quanto:

- il portale *www.carfax.eu/it* riportava in evidenza *claim* particolarmente enfatici che assicuravano la completezza e la velocità di acquisizione dei dati storici dell'autoveicolo usato d'interesse dei potenziali fruitori dei *report* di Carfax, con asserzioni quali: il “*modo più veloce per scoprire se un'auto è stata incidentata*” perché si tratta del “*più grande database internazionale*”, “*trasparente, indipendente e neutrale*”, essendo possibile controllare “*informazioni chiave attraverso un'unica ricerca*”, quali: “*danni e incidenti, revisioni, chilometraggio, importazione, quotazione quattroruote, furti in molti paesi europei*”. Inoltre, risultavano omesse o per lo meno scarsamente visibili limitazioni circa il periodo di consultazione del *report* visionabile per soli trenta giorni;

- le Condizioni Generali del Contratto (di seguito, “CGC”), consultabili nello stesso sito attraverso un *link* poco visibile in fondo alla *home page*, contraddicevano tuttavia le affermazioni di completezza dei *report* pubblicizzati. Infatti, nell'articolo 2 delle CGC oltre all'indicazione che “*Il report CARFAX dell'auto usata è visibile per 30 giorni*”, periodo di fruibilità in cui sarebbe stata concessa all'utente una licenza di utilizzo delle informazioni, era, altresì, precisato che i dati potevano essere errati o non esaustivi, a causa dell'incompletezza delle fonti da cui venivano acquisiti nonché dei ritardi sul loro aggiornamento: “*Il/la cliente privato/a o il/la cliente commerciale riconosce che CARFAX riceve dati dalle istituzioni pubbliche e da altre fonti e li utilizza per i report CARFAX dell'auto usata, per cui tali dati possono contenere errori e lacune. CARFAX non garantisce né assicura la correttezza o la completezza dei suoi report CARFAX dell'auto usata. Il/la cliente privato/a o il/la cliente commerciale comprende che non tutti i dati provenienti da tutti i paesi sono disponibili e che CARFAX non ha accesso ad alcuni dati che potrebbero essere disponibili ad altre parti. Il/la cliente privato/a o il/la cliente commerciale comprende inoltre che può trascorrere un certo periodo di tempo tra il ricevimento di determinati dati da parte di CARFAX e l'inserimento di tali informazioni in un report CARFAX dell'auto usata. Il/la cliente privato/a o il/la cliente commerciale riconosce che i report dell'auto usata non consentono di trarre conclusioni sullo stato di un veicolo e si assume la piena responsabilità per quanto riguarda le proprie decisioni e operazioni effettuate utilizzando i report CARFAX dell'auto usata*”⁴. Inoltre, si faceva riconoscere al cliente che “*l'unico obbligo di CARFAX è la correzione più rapida possibile del set di dati in questione in caso di informazioni errate, qualora tali errori vengano comunicati per iscritto dal/la cliente privato/a o il/la cliente commerciale e confermati da una fonte indipendente di dati CARFAX. CARFAX non garantisce che i suoi report dell'auto usata siano completi o privi di errori*”.

⁴ CGC di Carfax, articolo 2.3.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 22 novembre 2022 è stato comunicato ai suindicati Professionisti l'avvio del procedimento istruttorio PS12406⁵. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte attuate dalle società CE e CI fossero suscettibili di integrare una violazione degli articoli 20, comma 2, 21, lettera *b*), nonché 22, commi 1 e 4, lettere *a*) e *c*), del Codice del consumo, in ragione delle omissioni e affermazioni ingannevoli circa le caratteristiche del servizio offerto. Inoltre, atteso l'esito infruttuoso del tentativo di trasmissione della comunicazione di avvio attraverso l'Autorità tedesca competente per territorio, il 16 gennaio 2023 è stato pubblicato nel Bollettino dell'Autorità n. 3/2023 l'avviso della comunicazione di avvio del 22 novembre 2022⁶.
5. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stata formulata al Professionista, ai sensi dell'articolo 27, commi 3 e 4, del Codice del consumo e dell'articolo 12, comma 1, del Regolamento, una richiesta di informazioni.
6. Con comunicazioni del 29 novembre 2022, i soggetti segnalanti IVASS e ANIA sono stati informati dell'avvio della procedura istruttorie nei confronti di CE e CI⁷.
7. In data 20 dicembre 2022, la società Carfax Italia ha risposto alla richiesta d'informazioni formulata in avvio, presentando al contempo le proprie memorie difensive⁸.
8. In data 21 dicembre 2022, l'ANIA ha avanzato istanza di partecipazione al procedimento⁹, accolta con la comunicazione del 12 gennaio 2023¹⁰; l'informativa circa l'accoglimento dell'istanza di ANIA è stata trasmessa, il 26 gennaio 2023, alle società del Gruppo Carfax¹¹.
9. Il 13 febbraio 2023, la società Carfax Europe ha trasmesso le proprie memorie difensive¹².
10. In data 2 marzo 2023, CE, in qualità di titolare del portale www.carfax.eu, ha presentato una prima versione del Formulario d'impegni¹³.
11. In data 30 marzo 2023, su richiesta della società Carfax Europe, si è svolta un'audizione¹⁴ all'esito della quale la suindicata società, in data 13 aprile 2023, ha trasmesso un'ulteriore versione

⁵ Doc. 9: avvio nei riguardi di Carfax Europe con notifica Internazionale con allegata la traduzione in lingua tedesca (doc. n. *9bis*) e doc. 10: avvio nei riguardi di Carfax Italia.

⁶ Doc. 22: verbale di acquisizione delle pagine del Bollettino n. 3/2023 in cui è stato pubblicato l'avviso dell'avvio d'istruttoria (data pubblicazione 16 gennaio 2023).

⁷ Docc. 12 e 13, informativa ai segnalanti.

⁸ Doc. 18, con relativi allegati: riscontro di Carfax Italia alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio del procedimento istruttorio e memorie difensive (allegati 1 e 2).

⁹ Doc.19: istanza di partecipazione all'istruttoria da parte della segnalante ANIA.

¹⁰ Doc. 21: accoglimento dell'istanza di partecipazione all'istruttoria presentata da ANIA.

¹¹ Doc. 27: comunicazione dell'accoglimento dell'istanza di partecipazione al procedimento di ANIA.

¹² Doc. 32: memorie difensive Carfax EU.

¹³ Doc. 34: Formulario impegni (prima versione).

¹⁴ Doc. 38: verbale di audizione svolta il 30 marzo 2023.

del Formulario d'impegni¹⁵, successivamente integrata e modificata nella versione consolidata trasmessa il 9 maggio 2023¹⁶.

12. Il 17 maggio 2023, è stata comunicata alle Parti interessate la proroga del termine di conclusione del procedimento¹⁷.

13. La condotta contestata, riconducibile alla Carfax EU, avente sede legale a Monaco di Baviera (Germania), è stata attuata via *internet* e risultava rientrare nell'ambito della nozione di "comunicazione commerciale" ex articolo 2, lettera f), D. Lgs. n. 70/2003, per la quale si applica la c.d. clausola mercato interno (articolo 3, commi 1 e 2), vale a dire il principio del controllo nel Paese di origine delle comunicazioni commerciali diffuse verso il territorio italiano a consumatori nazionali. Pertanto, il 19 maggio 2023, è stata avviata la procedura IMI (*Internal Market Information*) nei riguardi dell'Autorità nazionale tedesca competente e della Commissione europea¹⁸.

14. In data 22 maggio 2023, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento¹⁹.

15. Il 1° giugno 2023, l'ANIA ha trasmesso una memoria finale²⁰, mentre CE e CI non hanno trasmesso alcuna memoria finale.

16. Le Parti, nel corso dell'istruttoria, hanno esercitato ripetutamente il diritto di accesso agli atti del fascicolo e, precisamente, per le società del gruppo Carfax il 6 dicembre 2022²¹ e per ANIA il 02 febbraio 2023 e il 23 maggio 2023²².

17. In data 6 giugno 2023, è stato chiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo²³.

18. Il 5 luglio 2023, è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni²⁴.

¹⁵ Doc. 39: Formulario impegni aggiornato (allegato n. 1).

¹⁶ Doc. 41: versione ultima consolidata del Formulario impegni.

¹⁷ Docc. 45 e 46: comunicazioni di proroga del termine di conclusione del procedimento.

¹⁸ Doc. 47: comunicazione ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 4, lettera b), della Direttiva 2000/31/CE «relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società di informazione, in particolare il commercio elettronico, nel mercato interno», come recepito dall'articolo 5, comma 3, lettera b), del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70.

¹⁹ Docc. 49 e 50: comunicazioni a Carfax Europe, Carfax Italia ed ANIA del termine di conclusione della fase istruttoria.

²⁰ Doc. 52: memorie conclusive trasmesse da ANIA.

²¹ Doc. 14: verbale di accesso di Carfax Italia.

²² Docc. 31 e 51: verbali dei due accessi agli atti da parte di ANIA.

²³ Doc. 53.

²⁴ Doc. 54: parere AGCOM.

2) Gli elementi acquisiti e le argomentazioni delle società del Gruppo Carfax

19. Tramite le risposte alle richieste d'informazioni preistruttorie²⁵ e da quelle formulate in sede di avvio²⁶, nonché le memorie difensive trasmesse il 20 dicembre 2022²⁷ e il 13 febbraio 2023²⁸, Carfax Italia e Carfax Europe hanno affermato quanto segue:

-il servizio di reportistica per il mercato italiano degli autoveicoli usati è stato commercializzato in Italia dal mese di giugno 2021, tramite la predisposizione dei c.d. *report* storici del veicolo usato (“*report dell'auto usata*”). Carfax Italia, società di diritto italiano costituita nel 2019, è controllata da Carfax Europe GmbH, società di diritto tedesco. Il gruppo statunitense CARFAX Inc., a cui fanno capo Carfax Europe e Carfax Italia (di seguito, il “Gruppo Carfax”), è attivo dal 1984 (negli USA) nel settore dell'informazione storica dei veicoli;

- quanto alle caratteristiche e le finalità del *report* dell'auto usata, questi rappresentano un ausilio al processo decisionale di acquisto di un veicolo usato, per minimizzare i rischi di frode nonché per ridurre l'asimmetria informativa tra acquirente e venditore. La *mission* della società, descritta nella *home page* del sito, è quella “[...] di rendere il mercato delle auto usate più trasparente e le strade di tutto il mondo più sicure”. I *report* Carfax fornirebbero, infatti, informazioni su “danni e incidenti”, il cui aggiornamento potrebbe essere anche giornaliero;

- le “fonti” italiane dalle quali Carfax Europe acquisisce i dati che confluiscono nei *report* dell'auto usata, sono riferite ad alcuni organismi privati e pubblici, diversi dalle banche dati ANIA: [omissis]* (il cui contratto è scaduto); il [omissis]; [omissis] (fonte principale di dati sui “danni e incidenti”); [omissis]; [omissis]. Attualmente, vi sarebbero negoziazioni in corso con altre fonti, con l'obiettivo di rendere i *report* dell'auto usata quanto più completi possibile. L'auspicio della Società è di poter concludere altri accordi in tal senso, anche in relazione alla categoria “danni e incidenti”;

- il Professionista ha fornito una tabella riepilogativa, in cui risultano il numero di *report* acquistati e i costi sostenuti per il loro acquisto in Italia nel periodo 2021-2022, dalla quale risulta che, nel corso dell'anno 2022, il numero dei *report* richiesti da consumatori e i relativi costi sono aumentati su base mensile del 60%²⁹;

- il consumatore sarebbe informato adeguatamente circa le caratteristiche e gli eventuali limiti del *report* dell'auto usata. Nell'esempio di *report* Carfax, riportato sul sito, sarebbe evidenziato che “Le informazioni di questo report si basano esclusivamente sui dati segnalati a Carfax e resi disponibili al momento della richiesta. Il report potrebbe quindi contenere lacune e errori. Consigliamo di usare i report Carfax sempre in combinazione con una prova su strada e un controllo da parte di un/una esperto/a [...]”;

²⁵ Doc. 4: richiesta di informazioni preistruttorie formulata il 28/07/2022 a Carfax Italia e Doc. 6: risposta di Carfax Italia alla richiesta d'informazioni del mese di luglio 2022.

²⁶ Docc. 9 e 10.

²⁷ Doc. n. 18.

²⁸ Doc. 32. Memorie pervenute da Carfax Europe.

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

Periodo	Numero di <i>report</i>	Costi sostenuti (€)
2021 (giugno – dicembre)	[7.500-10.500]	[180.000-220.000]
2022 (gennaio-novembre)	[22.000-27.000]	[300.000-700.000].

- quanto ai Termini e Condizioni, sarebbero state fornite nella *home page* in modo chiaro e trasparente le informazioni contrattuali, tra le quali quella secondo cui “[...] *non tutti i dati provenienti da tutti i paesi sono disponibili e [...] CARFAX non ha accesso ad alcuni dati che potrebbero essere disponibili ad altre parti*”;
- i consumatori avrebbero la possibilità di verificare gratuitamente (prima dell’eventuale acquisto) il numero totale di eventi storici disponibili in relazione allo specifico veicolo, nonché la provenienza geografica delle informazioni; è ben evidenziata la garanzia per i consumatori di poter chiedere il rimborso integrale del prezzo pagato se non soddisfatti del *report* Carfax;
- quanto alla presunta ingannevolezza delle informazioni diffuse attraverso il portale Carfax, nell’esempio di *report* dell’auto usata si affermerebbe in modo chiaro e trasparente che le informazioni presenti sul *report* Carfax potrebbero essere incomplete perché alcune non sono disponibili e/o accessibili;
- il *claim* “*Modo più veloce per scoprire se un’auto è stata incidentata*”, è stato rimosso per motivi legati a una normale ottimizzazione periodica dei contenuti presenti sul Portale Carfax;
- riguardo all’invito “*Scopri la storia di un’auto usata ed evita i costi di riparazioni future*”, nel sito sarebbe stato chiarito in più punti che il *report* Carfax è complementare rispetto ad altri controlli dell’autoveicolo, fino a specificare che “*L’ultima fase del controllo dell’auto usata consiste nello scoprire la storia dell’auto*”;
- l’affermazione “*Dai un’occhiata a questo esempio per vedere quali informazioni possiamo offrire nei nostri report dell’auto usata*”, costituirebbe un invito a leggere le informazioni contenute in un *report* Carfax, con i limiti espressamente specificati: “*le informazioni di questo report si basano esclusivamente sui dati segnalati a CARFAX e resi disponibili al momento della richiesta. Il report potrebbe quindi contenere lacune o errori [...]*”;
- la potenziale non disponibilità di certe informazioni sul veicolo sarebbe stata segnalata in uno specifico riquadro, riportato nella sezione dedicata ai *report*: “*questa sezione contiene un estratto delle informazioni più importanti della nostra vasta banca dati con riferimento a questo veicolo. Si basa su tutti i dati che ci sono stati comunicati. Ulteriori informazioni su questo veicolo, compresi potenziali problemi, potrebbero non esserci state trasmesse*”;
- i *claim* quali “[I] più grande database internazionale”; “*Trasparente, indipendente e neutrale*” o anche “*controlla informazioni chiave attraverso un’unica ricerca*” di “*Danni e incidenti, revisioni, chilometraggio, importazione, quotazione quattroruote, furti in molti Paesi europei, informazioni su danni e incidenti per le auto*”, in quanto “*ti aiutiamo a trovare l’auto migliore*”, sarebbero del tutto legittimi e non ingannevoli, perché i consumatori avrebbero la possibilità di ricevere una molteplicità di dati storici di automobili con un’unica ricerca, inserendo la targa dell’auto o il numero di telaio, nonché otterrebbero informazioni chiave in termini di chilometraggio, di danni e/o incidenti subiti, di revisioni, di furti e altre informazioni. Inoltre, i consumatori sarebbero informati su eventuali lacune/errori del *report* Carfax, e la previsione dei Termini e Condizioni per cui “*i report dell’auto usata non consentono di trarre conclusioni sullo stato di un veicolo*” non smentirebbe né contraddirebbe l’affermazione “*così ti aiutiamo a trovare l’auto migliore*”, considerata la natura ausiliaria e complementare dell’attività di verifica che i consumatori fanno attraverso i *report* sui veicoli usati;
- le informazioni sul periodo di disponibilità del *report* dell’auto usata e sul suo costo sarebbero rese accessibili al consumatore in maniera tempestiva e intellegibile. Per quanto riguarda specificamente

il prezzo, la differenza dei vari pacchetti offerti sarebbe spiegata chiaramente, anche a livello grafico, nella pagina “Prezzi”, raggiungibile attraverso un *link* collocato in alto nella *homepage*. Ulteriori informazioni riguardo ai pacchetti disponibili sono fornite nella stessa pagina, in forma descrittiva. In merito invece al periodo di accessibilità del *report* dell’auto usata, nella stessa pagina sui “Prezzi”, si specifica che: “Puoi accedere alla cronologia delle tue auto usate per 30 giorni dopo l’acquisto tramite il tuo account o il link ricevuto nella conferma d’ordine. Gli aggiornamenti per il veicolo che hai controllato sono inclusi entro questi 30 giorni. Dopodiché, l’accesso scade”;

- inoltre, gli stessi Termini e Condizioni all’articolo 2.2.1 specificano che “Il report CARFAX dell’auto usata è visibile per 30 giorni. Durante questo periodo, è possibile accedere senza restrizioni allo storico delle vetture usate di CARFAX, inclusi tutti gli aggiornamenti dei dati. Dopo la scadenza automatica, l’accesso può essere rinnovato in qualsiasi momento”.

3) Le argomentazioni dell’Associazione interveniente ANIA

20. Il 1° giugno 2023³⁰, l’ANIA ha replicato alle argomentazioni difensive e ha formulato osservazioni sugli impegni prodotti dalle società del Gruppo Carfax, premettendo che la crescente diffusione di strumenti come quello offerto da Carfax, volti a verificare lo storico dei sinistri in cui è stata coinvolta una vettura³¹, sono sicuramente utili per il consumatore che si accinge all’acquisto di un’automobile usata (magari anche all’estero), ma rendono quantomai essenziale chiarire che tali informazioni non provengono dalle banche dati auto istituzionali di ANIA o di IVASS, accessibili solo ai soggetti autorizzati e per le finalità previste dalla legge.

21. Nel merito, l’associazione segnalante ha rappresentato quanto segue.

A. Sulla completezza informativa dei *claim* di Carfax

22. All’interno dei Termini e condizioni, Carfax afferma che i dati acquisiti all’interno della banca dati si basano su informazioni ricevute “dalle istituzioni pubbliche e da altri fonti”³², ciononostante esonerandosi da possibili problemi derivanti da informazioni non disponibili (“Ricordati che i nostri report potrebbero non essere completi e contenere errori in base ai dati a noi forniti”). Il Professionista evidenzia, tra i fattori che la distinguono rispetto al mercato, di possedere “Il più grande database internazionale”, disponendo di dati acquisiti in venti Paesi europei, Stati Uniti e Canada. Un siffatto assetto continua a ingenerare, anche in caso di accettazione degli impegni – quantomeno per il riferimento a non meglio specificate “fonti” (talvolta anche “pubbliche”) – un certo grado di confusione agli occhi del consumatore, che potrebbe essere portato a credere che le informazioni detenute siano *sempre* (quindi, in tutte le giurisdizioni nelle quali sono attivi i canali di “raccolta” informativa di Carfax) caratterizzate da un possibile crisma di “ufficialità”.

23. Il riferimento al “più grande database internazionale” (allusivo della completezza informativa di cui il consumatore potrà beneficiare grazie ai *report* acquistabili sul portale della Società) – non oggetto di Impegni – continuerebbe a figurare nell’*home page* del sito *web*, nonostante la presenza di un ridotto *disclaimer* volto a segnalare la possibile incompletezza o erroneità dei dati.

³⁰ Doc. 52: memorie finali di replica di ANIA.

³¹ Si veda, ad esempio, Carvertical (<https://www.carvertical.com/it>).

³² Cfr. articolo 2.3. Termini e Condizioni Carfax, reperibili al seguente *link*: <https://www.carfax.eu/it/termini-e-condizioni-di-utilizzo>.

B. Sulla *compliance* dell'attività di Carfax relativamente alla normativa *privacy* e sull'opportunità di svolgere un approfondimento istruttorio

24. ANIA rappresenta l'opportunità di svolgere un approfondimento sotto altro profilo rispetto a quello consumeristico, circa l'origine delle informazioni utilizzate da Carfax per redigere il *report* dell'auto usata e se, effettivamente, il flusso di informazioni che hanno condotto all'acquisizione dei dati sia avvenuto nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 ("Regolamento GDPR") e, in generale, della normativa *privacy* applicabile, con riferimento alle fonti (pubbliche e/o private) utilizzate.

25. Pertanto al fine di garantire il rispetto della normativa sia in ambito assicurativo che *privacy*, risulta per ANIA opportuno verificare che l'acquisizione dei dati avvenga in maniera legittima (con ciò intendendosi – *inter alia* – che l'acquisizione dei dati relativi ai sinistri e, in particolare, la loro elaborazione avvengano con finalità consentite dal Regolamento GDPR).

26. In considerazione della sempre maggiore diffusione degli strumenti di reportistica messi a disposizione dei consumatori, risulta opportuno un supplemento istruttorio, da attuarsi attraverso l'acquisizione di un parere da parte del Garante per la Protezione dei Dati Personali o attraverso una segnalazione al suindicato Organismo.

4) Il sito Internet di Carfax EU

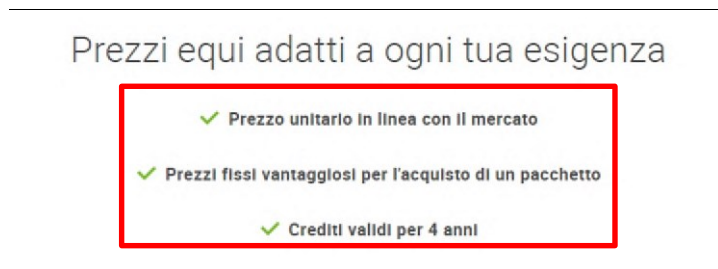
Le pagine estratte d'ufficio dal sito prima dell'avvio d'istruttoria (rilievo del 4 ottobre 2022)³³ hanno evidenziato che il portale di Carfax riportava talune informazioni diffuse mediante *claim* particolarmente enfatici che avrebbero assicurato la completezza e la velocità di acquisizione dei dati storici dell'autoveicolo usato, con asserzioni quali: "*modo più veloce per scoprire se un'auto è stata incidentata*"; "*più grande database internazionale*"; "*trasparente, indipendente e neutrale*"; "*informazioni chiave attraverso un'unica ricerca*", quali "*danni e incidenti, revisioni, chilometraggio, importazione, quotazione quattroruote, furti in molti paesi europei*".

Tuttavia, nelle condizioni generali del contratto, si riportava l'assenza di garanzie sulla completezza e correttezza dei dati dei *report*³⁴. Risultavano assenti i riferimenti alle fonti pubbliche e/o private su cui si basano i *report* dell'auto usata.

Circa i prezzi, le indicazioni sulle condizioni economiche per l'utilizzo dei *report* apparivano solo cliccando su un *link* nella parte alta della pagina iniziale (*link* "*Prezzi*"), da cui si accedeva a una pagina *web* in cui erano riportate le seguenti indicazioni:

³³ Doc. 3: estrazioni di alcune pagine *web* del sito del Professionista.

³⁴ CGC Carfax, punto 2.3, la clausola contrattuale in cui il cliente riconosce che: "*CARFAX non garantisce né assicura la correttezza o la completezza dei suoi report CARFAX dell'auto usata. Il/la cliente privato/a o il/la cliente commerciale comprende che non tutti i dati provenienti da tutti i paesi sono disponibili e che CARFAX non ha accesso ad alcuni dati che potrebbero essere disponibili ad altre parti. Il/la cliente privato/a o il/la cliente commerciale comprende inoltre che può trascorrere un certo periodo di tempo tra il ricevimento di determinati dati da parte di CARFAX e l'inserimento di tali informazioni in un report CARFAX dell'auto usata*" e, anzi, il *database* sarebbe stato integrato e corretto a seguito delle segnalazioni degli utenti, a condizione che "*tali errori vengano comunicati per iscritto dal/la cliente privato/a o il/la cliente commerciale e confermati da una fonte indipendente di dati CARFAX. CARFAX non garantisce che i suoi report dell'auto usata siano completi o privi di errori*".



Infine, nel portale CARFAX erano state riscontrate informazioni non sufficientemente chiare/esaustive in ordine al periodo limitato di trenta giorni per la visibilità del *report*, informazione, invece, riportata nell'articolo 2.2.1 delle CGC di Carfax³⁵.

IV. GLI IMPEGNI DI CARFAX EUROPE

27. Con note del 2 marzo 2023³⁶, del 13 aprile 2023³⁷ e, da ultimo nella versione consolidata del 9 maggio 2023, la società tedesca, in qualità di titolare del portale www.carfax.eu, ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento³⁸.

28. Gli impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – sono articolati come segue.

Impegno a): modifiche alla home page

- l'impegno consiste nella modifica della frase "*Scopri la storia di un'auto usata ed evita i costi di riparazioni future*", con la frase "*Scopri la storia di un'auto usata per un acquisto più consapevole*". Inoltre viene sostituita la frase "*Dai un'occhiata a questo esempio per vedere quali informazioni possiamo offrire nei nostri report dell'auto usata*" con la frase "*Consultare il report CARFAX dell'auto usata prima dell'acquisto è un passo importante, in combinazione con una prova su strada e una revisione pre-acquisto. Questo può aiutarti a scoprire potenziali problemi nascosti che a occhio nudo potrebbero sfuggirti. Dopo l'acquisto, ottieni l'accesso della durata di 30 giorni alle informazioni disponibili online (controlla i prezzi). Ricordati che i nostri report potrebbero non essere completi o contenere errori in base ai dati a noi forniti*".

- le modifiche della *home page* riguardano, altresì, l'inserimento, in corrispondenza della parola "*Prezzi*" (cfr. *supra*), di un *link* ipertestuale di collegamento alla pagina dedicata ai prezzi dove, oltre a questi ultimi, è ulteriormente chiarito che l'acquisto del *report* Carfax garantisce un accesso della durata di trenta giorni;

- inoltre, la misura è finalizzata a dare risalto alla funzione di supporto all'utente del *report*, sostituendo la frase presente in origine nella *home page* "*Così ti aiutiamo a trovare l'auto migliore*"

³⁵ CGC Carfax, punto 2.2.1: "*Il report CARFAX dell'auto usata è visibile per 30 giorni. Durante questo periodo, è possibile accedere senza restrizioni allo storico delle vetture usate di CARFAX, inclusi tutti gli aggiornamenti dei dati. Dopo la scadenza automatica, l'accesso può essere rinnovato in qualsiasi momento*".

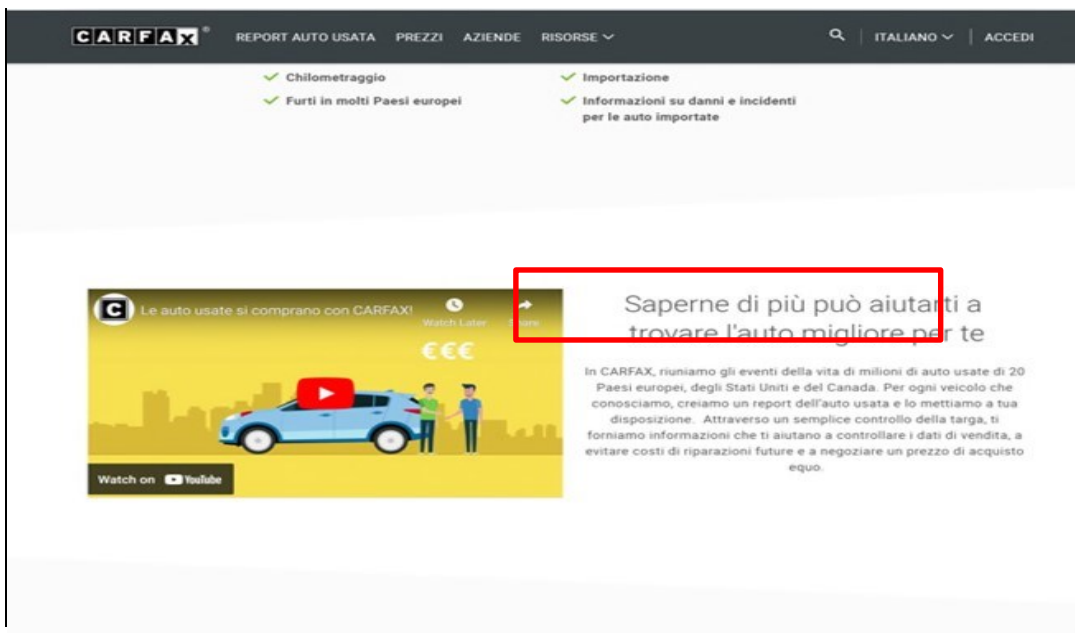
³⁶ Doc. 34: Formulario impegni (prima versione).

³⁷ Doc. 39: Formulario impegni (seconda versione).

³⁸ Doc. 41: versione integrata e consolidata del Formulario impegni all'esito dell'audizione del 28 settembre 2022.

con la frase “*Saperne di più può aiutarti a trovare l’auto migliore per te*”, con le spiegazioni dei criteri in base ai quali viene generato un report: “*In CARFAX, riuniamo gli eventi della vita di milioni di auto usate di 20 Paesi europei, degli Stati Uniti e del Canada. Per ogni veicolo che conosciamo, creiamo un report dell’auto usata e lo mettiamo a tua disposizione. Attraverso un semplice controllo della targa, ti forniamo informazioni che ti aiutano a controllare i dati di vendita, a evitare costi di riparazioni future e a negoziare un prezzo di acquisto equo*”;

- la home page, dopo l’attuazione (già avvenuta) di tale impegno, appare nel modo seguente:



Impegno B): modifiche alla pagina dedicata ai prezzi

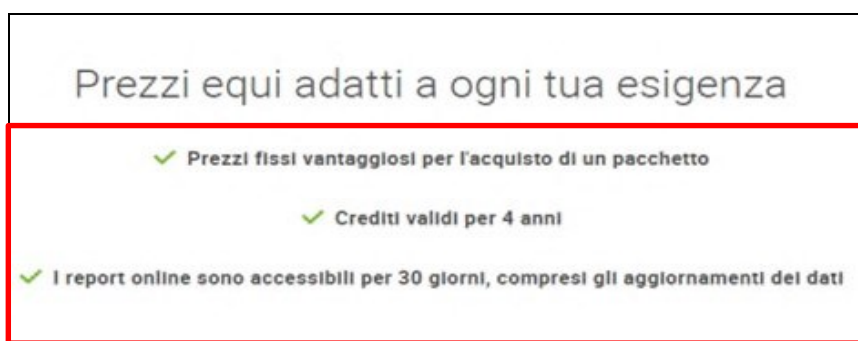
- con riferimento alla sezione dei prezzi, la società intende dare maggior evidenza informativa sulla durata dei trenta giorni previsti per l'accesso ai *report* Carfax e la loro consultazione, prima presente solo nella sezione relativa alle "Domande frequenti"/FAQ della medesima pagina. In particolare, la misura consiste nell'aggiungere alle informazioni attualmente presenti nella parte alta dedicata ai prezzi, un ulteriore passaggio: "Scegli il tuo pacchetto e ottieni l'accesso diretto al nostro report dell'auto usata con un pagamento unico. Non ci sono ulteriori costi aggiuntivi. I report online sono accessibili per 30 giorni, compresi eventuali aggiornamenti dei dati";

- con tale impegno, il nuovo *claim* sui prezzi si presenterebbe nel modo seguente:



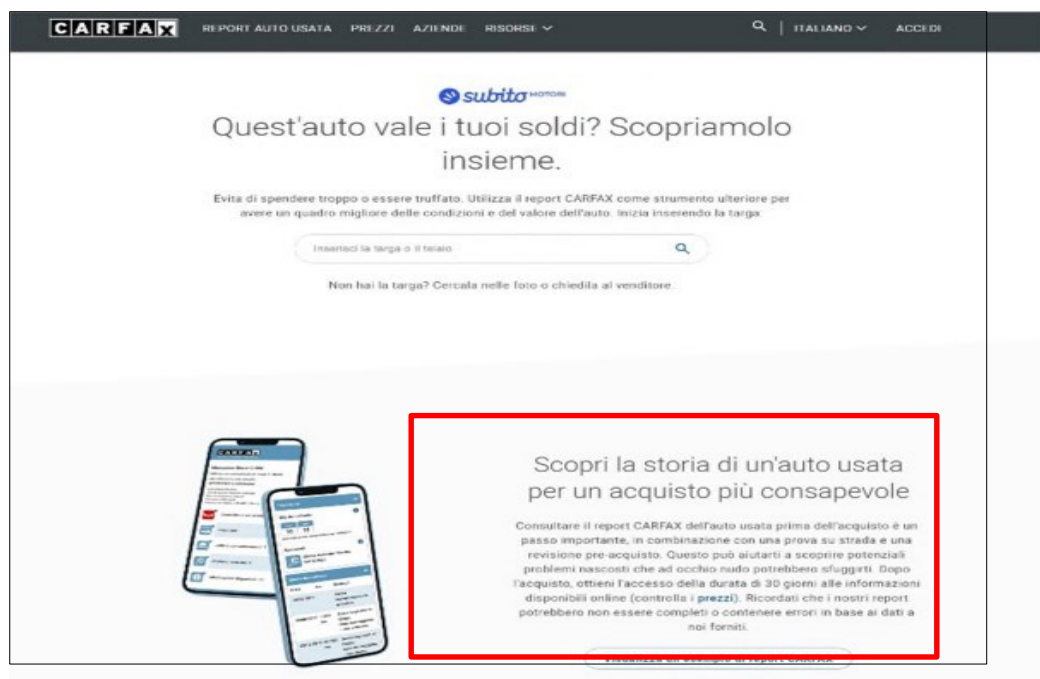
- infine, sempre riguardo alle condizioni economiche dell'offerta dei *report*, la seconda misura prevede una modifica delle informazioni attualmente presenti nella pagina dedicata ai prezzi quali "equi adatti a ogni tua esigenza", con l'eliminazione del punto "prezzo unitario in linea con il mercato" e l'aggiunta di un altro punto ("I report online sono accessibili per 30 giorni, compresi gli aggiornamenti dei dati");

- con le modifiche previste da tale impegno, le informazioni sulle condizioni economiche dell'offerta si presentano, pertanto, in questo modo:



Impegno C): modifiche alle landing page del portale Carfax su cui un potenziale utente viene reindirizzato dai siti subito.it, automobile.it e auto scout24

- con riguardo alla *landing page* sulla quale un utente viene indirizzato cliccando sul *link* ipertestuale di collegamento dalle tre piattaforme con cui Carfax intrattiene rapporti di collaborazione (segnatamente www.subito.it, www.automobile.it, e www.autoscout24.it), la Società ha inserito lo stesso *claim* già presente nella parte alta della *home page* “Scopri la storia di un’auto usata per un acquisto più consapevole”, con la precisazione che “Consultare il report CARFAX dell’auto usata prima dell’acquisto è un passo importante, in combinazione con una prova su strada e una revisione pre-acquisto. Questo può aiutarti a scoprire potenziali problemi nascosti che ad occhio nudo potrebbero sfuggirti. Dopo l’acquisto, ottieni l’accesso della durata di 30 giorni alle informazioni disponibili online (controlla i prezzi). Ricordati che i nostri report potrebbero non essere completi o contenere errori in base ai dati a noi forniti”;
- grazie a tale impegno, la nuova veste grafica e testuale della pagina *web* di atterraggio dalle sindicate piattaforme di preventivazione di auto usate è presentata agli utenti - a titolo esemplificativo - nel modo seguente:



- inoltre, nel *box* è contenuto lo stesso *link* ipertestuale di collegamento alla “*pagina prezzi*”, collocato immediatamente sotto la stringa di ricerca della targa dell’auto usata d’interesse.

Impegno D): implementazione ed eventuale periodo di validità delle misure correttive proposte

- con riferimento ai tempi di attuazione delle misure proposte, la società ha dichiarato che esse sono state già implementate fin dalla “*data del deposito del presente Formulario*” e che, in caso di valutazione positiva degli impegni essi “*avranno durata indeterminata*”;

- inoltre, Carfax si impegna a “*comunicare all’Autorità l’eventuale rimozione, modifica/integrazioni delle informazioni presenti sul portale Carfax che dovessero avere impatto sugli impegni assunti nel presente Formulario specificamente in merito a (i) la possibile incompletezza e/o inosservanza delle informazioni contenute nei report Carfax, (ii) l’informativa relativa ai prezzi e (iii) la durata dell’accesso ai Report Carfax acquistati*”. Infine, la Società ha precisato che “*tutte le altre modifiche/integrazioni del portale Carfax non verranno notificate all’Autorità*”.

V. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

29. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite *Internet*, in data 6 giugno 2023, è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

30. Con parere pervenuto in data 5 luglio 2023, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere ritenendo che, in relazione all’attitudine degli specifici mezzi di comunicazione utilizzati con riferimento al servizio di reportistica dell’auto usata offerto dal Professionista, vale a dire la rete *Internet*, questa sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale oggetto di richiesta di parere.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

31. In via preliminare, si rileva che destinataria del presente provvedimento è la società Carfax Europe GmbH poiché le condotte contestate in avvio anche nei confronti della controllata italiana, la società Carfax Italia S.r.l., risultano riconducibili esclusivamente alla sola società tedesca, in qualità di titolare e gestore esclusivo della piattaforma www.carfax.eu.

32. Con riferimento, poi, alle repliche dell’Associazione di categoria ANIA, esse sono da ritenersi inconferenti per l’assenza dei presupposti per un supplemento istruttorio riguardante le modalità di acquisizione dei dati che confluiscono nei *report*. Oggetto del presente procedimento, infatti, sono le modalità informative con le quali i consumatori vengono o meno a conoscenza delle condizioni e dei limiti di fruizione dei *report* dell’auto usata. Né alcuna indicazione sulla presunta “ufficialità” dei dati acquisiti è trasmessa ai consumatori tramite le informazioni presenti sul portale dopo l’attuazione degli impegni.

33. Ciò premesso, l’Autorità ritiene che gli impegni presentati dal professionista siano idonei a sanare i profili di possibile scorrettezza individuati con la comunicazione di avvio del procedimento.

34. Le modifiche informative alla *home page* del sito, eliminano gli aspetti problematici contestati in avvio. Al riguardo, la prima misura concerne l’utilizzo di frasi finalizzate ad avvisare gli utilizzatori della piattaforma ad effettuare una scelta economica ponderata “*di un’auto usata per un acquisto più consapevole*”, con l’invito a effettuare “*una prova su strada e una revisione pre-acquisto*” dopo avere consultato un *report* Carfax, perché “*può aiutarti a scoprire potenziali problemi nascosti che ad occhio nudo potrebbero sfuggirti*” (impegno sub A). Le suindicate informazioni sono, inoltre, integrate con l’avviso “*Ricordati che i nostri report potrebbero non essere completi o contenere errori in base ai dati a noi forniti*”. Le sopra illustrate modifiche sono incentrate sull’invito all’acquisto consapevole, accompagnato dall’avviso ad effettuare “*prove su strada*” dell’auto da acquistare, accanto all’esortazione a consultare i prezzi dei *report* dell’auto usata, abbinati all’informazione della natura meramente ausiliaria delle informazioni contenute nei

report (si legge, ad esempio: “*Per ogni veicolo che conosciamo, creiamo un report dell’auto usata e lo mettiamo a tua disposizione. Attraverso un semplice controllo della targa, ti forniamo informazioni che ti aiutano a controllare i dati di vendita, a evitare costi di riparazioni future e a negoziare un prezzo di acquisto equo*”).

35. Inoltre, il *link* ipertestuale di collegamento alla pagina dedicata ai prezzi, collocato in ogni parte del sito in corrispondenza del termine “*Prezzi*” (impegno *sub B*), rappresenta un ulteriore elemento informativo idoneo ad avvisare l’utente della piattaforma dell’auto usata non solo delle condizioni economiche del servizio offerto, ma anche del fatto che il servizio acquistato consiste in un accesso temporaneo al *report* Carfax pari a trenta giorni.

36. In senso analogo, risultano colmate le lacune informative con l’integrazione della *landing page* di Carfax EU dedicata al “*report storico del veicolo*”, alla quale l’utente viene reindirizzato da qualunque piattaforma terza convenzionata con Carfax (impegno *sub C*). In tale *landing page* del sito di Carfax, sono contenute, infatti, le stesse avvertenze alle quali l’utente accede dalla *home page* del sito medesimo.

37. Infine, riguardo ai tempi di attuazione delle misure proposte, sulla base di quanto rappresentato da Carfax Europe, si sottolinea che esse sono già state attuate.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Carfax Europe GmbH, 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 Carfax Europe GmbH;

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell’articolo 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento, nei confronti della società Carfax Europe GmbH, gli impegni dalla stessa presentati nella loro versione definitiva in data 9 maggio 2023, come descritti nel Formulario allegato, che costituisce parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l’infrazione, ai sensi dell’articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell’articolo 9, comma 2, lettera *a*), del Regolamento.

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

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

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

c) la decisione di accettazione di impegni si fonda su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell’articolo 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 10.000.000 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
