

PRATICHE COMMERCIALI SCORRETTE

PS11841 - DENTIX

Avviso di adozione provvedimento di chiusura del procedimento

AUTORITA' GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

Informativa di adozione del provvedimento di chiusura del procedimento PS11841 DENTIX, ai sensi dell'articolo 19, comma 2, del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazioni del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie (di seguito, Regolamento) adottato dall'Autorità con delibera n. 25411 del 1° aprile 2015.

La pubblicazione del presente avviso sul Bollettino settimanale dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, seguito dal provvedimento di chiusura del procedimento con il quale è stata deliberata la scorrettezza della pratica commerciale posta in essere dalle società Dentix Italia S.r.l. e Dentix Health Netherland B.V., viene effettuata ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 19, comma 2 del Regolamento.

Tale pubblicazione si è resa necessaria attesa la mancata ricezione di riscontri ai tentativi di trasmissione alla società Dentix Health Netherland B.V. del suddetto provvedimento, espletati in data 22 settembre 2021 presso la sede olandese e spagnola della società, tramite raccomandate A.R., restituite al mittente per irreperibilità del professionista.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione C della Direzione Generale Tutela del Consumatore ed il riferimento PS11841.

Nella sezione "pagamento sanzioni" del sito internet dell'Autorità (www.agcm.it) sono riportate informazioni riguardanti le modalità di pagamento delle sanzioni.

PS11841 - DENTIX*Provvedimento n. 29821*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 7 settembre 2021;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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;

VISTO il proprio provvedimento del 23 marzo 2021, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per garantire un adeguato contraddittorio alle Parti;

VISTO il proprio provvedimento del 18 maggio 2021, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta l'ulteriore proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTO il proprio provvedimento del 13 luglio 2021, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta l'ulteriore proroga del termine di conclusione del procedimento, al fine di espletare gli adempimenti successivi alla conclusione della fase istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Dentix Italia S.r.l. (nel prosieguo anche Dentix), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società ha ad oggetto la costituzione, lo sviluppo e la gestione di cliniche odontoiatriche diffuse sull'intero territorio nazionale. Con sentenza del Tribunale di Milano n. 484 del 22 ottobre 2020, la società è stata dichiarata fallita.

2. Dentix Health Netherlands B.V. (nel prosieguo anche Dentix Netherlands), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. L'operatore di diritto olandese risulta essere socio unico della società italiana¹.

3. Fiditalia S.p.A. (nel prosieguo anche Fiditalia), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, iscritta all'Albo degli intermediari finanziari di cui all'art. 106 del Testo Unico Bancario, esercita attività di finanziamento al pubblico sotto qualsiasi forma.

¹ Fonte: *Infocamere*.

4. Cofidis S.p.A. (nel prosieguo anche Cofidis), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società, iscritta all'Albo degli intermediari finanziari di cui all'art. 106 del Testo Unico Bancario, esercita attività di finanziamento al pubblico sotto qualsiasi forma.

5. Deutsche Bank S.p.A. (nel prosieguo anche Deutsche Bank), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società svolge principalmente attività di banca tradizionale e si occupa di risparmio gestito e credito al consumo.

6. Federconsumatori Modena, Federconsumatori Perugia, Aeci, Aeci Pontedera, Codici Umbria, Codici Lombardia, Codici Torino, U.di.com, Unione Nazionale Consumatori, Movimento difesa del cittadino, Confconsumatori Lombardia, in qualità di associazioni di consumatori segnalanti.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

7. Il procedimento concerne le condotte poste in essere dalla società Dentix in relazione alla presentazione, sul sito www.dentix.it/com e mediante volantini², dei servizi offerti dai centri di cure dentistiche Dentix presenti su tutto il territorio nazionale, nonché in relazione alla mancata fornitura ai consumatori delle prestazioni mediche pattuite e alla mancata assistenza *post* vendita nel periodo del *lockdown* determinato dall'emergenza pandemica e al momento della riapertura delle attività.

8. Il procedimento riguarda, altresì, le condotte poste in essere dalle società Fidelity, Cofidis e Deutsche Bank nei confronti dei consumatori che avevano chiesto di risolvere i contratti di finanziamento stipulati a copertura delle cure dentistiche.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1 *L'iter del procedimento*

Attività pre-istruttoria

9. Nel mese di giugno 2020 sono pervenute alcune segnalazioni nelle quali i consumatori hanno lamentato la cessazione dell'attività svolta da Dentix, la mancata esecuzione dei servizi dentistici e odontoiatri concordati e la mancata restituzione di quanto versato al professionista a fronte delle cure mai ricevute³.

10. Al fine di disporre degli elementi conoscitivi necessari allo svolgimento dei compiti attribuiti all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato dal Codice del Consumo, il 16 giugno e il 1° luglio 2020 sono state inoltrate a Dentix due richieste di informazioni - alle quali il professionista non ha dato alcun riscontro - volte ad ottenere chiarimenti circa le iniziative adottate o in corso di adozione per trattare e risolvere i reclami dei consumatori⁴.

² Cfr. doc. n. 55 all. 10 del fascicolo istruttorio.

³ Cfr. docc. nn. 1, 3, 4, 5 e 6 del fascicolo istruttorio.

⁴ Cfr. docc. nn. 2 e 8 del fascicolo istruttorio.

Attività istruttoria

11. Secondo le informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo e le numerose segnalazioni di consumatori e associazioni di consumatori, pervenute a partire dal mese di giugno 2020⁵, in data 10 novembre 2020 è stato avviato nei confronti delle società Dentix Italia S.r.l., Deutsche Bank S.p.A., Fidelity S.p.A. e Cofidis S.p.A. il procedimento istruttorio PS11841 per verificare il compimento di pratiche commerciali scorrette da parte dagli stessi professionisti, ciascuno nell'ambito dell'offerta dei propri servizi, rispettivamente professionali e finanziari⁶. In particolare, a Dentix Italia è stata contestata la possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettera *b*), 22, comma 2, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo. Alle società finanziarie è stata contestata la possibile violazione degli artt. 24 e 25, lettera *d*) del Codice del Consumo.

12. In data 10 marzo 2021⁷, il procedimento è stato esteso nei confronti della curatela fallimentare di Dentix Italia S.r.l., in quanto organo responsabile della gestione della procedura fallimentare, investito dell'amministrazione del relativo patrimonio, nonché della rappresentanza della società fallita. Il procedimento è stato, altresì, esteso alla società Dentix Health Netherlands B.V., socio unico di Dentix Italia S.r.l.

13. Le Parti hanno svolto le proprie argomentazioni difensive, in più occasioni, ad eccezione di Dentix Italia S.r.l., che non ha presentato alcuna memoria. Le memorie di Deutsche Bank sono pervenute nelle date dell'11 e 14 dicembre 2020, del 19 febbraio e dell'8 marzo 2021, nonché del 24 e del 28 giugno 2021⁸. Le note di Fidelity sono pervenute nelle date del 21 dicembre 2020, del 25 gennaio e del 23 febbraio 2021, nonché del 16 marzo e del 25 giugno 2021⁹. La nota di Dentix Health Netherlands B.V. è pervenuta il 12 aprile 2021¹⁰.

14. In data 29 dicembre 2020, Cofidis ha presentato una proposta di impegni¹¹, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, fornendo, in data 3 marzo 2021, una integrazione degli stessi¹² e depositandone una versione consolidata in data 18 giugno 2021¹³.

15. Le associazioni dei consumatori Federconsumatori Modena, Federconsumatori Perugia, Aeci, Aeci Pontedera, Codici Umbria, Codici Lombardia, Codici Torino, U.di.com, Unione Nazionale Consumatori, Movimento difesa del cittadino, Confconsumatori Lombardia hanno partecipato

⁵ Cfr. docc. nn. 1, 3, 4, 5, 6, 10, da 12 a 79, 89, 90, 97, 98, 99, 102, 103, 104, 109, 116, 117, 118, 122, 131, 132, 134, 144, 150, 151, 156, 157, 158 e 166 del fascicolo istruttorio.

⁶ Cfr. doc. n. 80 del fascicolo istruttorio.

⁷ Cfr. doc. n. 147 del fascicolo istruttorio.

⁸ Cfr. docc. nn. 106, 107, 136, 146, 177 e 186 del fascicolo istruttorio.

⁹ Cfr. docc. nn. 113, 119, 138, 148 e 179 del fascicolo istruttorio.

¹⁰ Cfr. doc. n. 159 del fascicolo istruttorio.

¹¹ Cfr. doc. n. 115 del fascicolo istruttorio.

¹² Cfr. doc. n.145 del fascicolo istruttorio.

¹³ Cfr. doc. n.175 del fascicolo istruttorio.

attivamente al procedimento, contribuendo con l'invio delle segnalazioni e il deposito di numerose e copiose memorie¹⁴.

16. Le società finanziarie hanno effettuato più volte l'accesso agli atti del fascicolo: Cofidis nelle date del 17 novembre 2020 e del 24 marzo 2021¹⁵; Fidelity nelle date del 17 novembre e 16 dicembre 2020, 5 febbraio, 11 febbraio, 18 maggio, 17 giugno e 25 giugno 2021¹⁶; Deutsche Bank nelle date del 24 novembre 2020, 11 febbraio, 24 febbraio, 18 maggio e 25 giugno 2021¹⁷.

In data 11 febbraio 2021 Fidelity è stata sentita in audizione in teleconferenza, tramite la piattaforma *Webex*¹⁸.

17. In data 26 marzo 2021 è stata comunicata alle Parti la proroga di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento¹⁹.

In data 21 maggio 2021 e in data 13 luglio 2021 sono state, altresì, comunicate alle Parti le ulteriori proroghe del procedimento²⁰.

18. In data 16 giugno 2021, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento²¹. Le società Cofidis, Fidelity e Deutsche Bank hanno presentato memorie conclusive rispettivamente il 18 giugno, il 24 giugno, nonché il 24 e il 28 giugno 2021²².

III.2 Le evidenze acquisite e le argomentazioni difensive delle Parti

III.2.1 Dentix Italia S.r.l.

19. Nel corso del procedimento, la società non ha prodotto alcuna memoria né ha svolto alcuna argomentazione difensiva, neppure per il tramite della curatela fallimentare.

20. Secondo quanto riferito dai segnalanti, i consumatori, nel corso del 2019, si sono recati presso le sedi operative di Dentix, al fine di richiedere un preventivo in merito a prestazioni dentistiche e odontoiatriche. In particolare, i consumatori della provincia di Perugia avevano ricevuto volantini promozionali di Dentix presso il proprio domicilio ovvero presso esercizi commerciali, nei quali si vantava la serietà e l'affidabilità dell'operatore che pubblicizzava un'ampia offerta di servizi basati su tecnologia all'avanguardia, prezzi bassi, servizi odontoiatrici a 360° con equipe multidisciplinare, centri di proprietà e non in *franchising*²³. Tali contenuti risultavano analoghi a quelli diffusi sul sito *internet* del professionista all'indirizzo *www.dentix.com/it*.

21. Dai reclami in atti risulta che il professionista ha cessato l'attività professionale nei primi mesi del 2020, durante il periodo del *lockdown*, omettendo di fornire qualsiasi forma di assistenza ai

¹⁴ Cfr. docc. nn. 3, 4, 5, 6, 10, da 12 a 79, 89, 90, 97, 98, 99, 102, 103, 109, 116, 132, 144, 156, 157, 166, 176 e 181 del fascicolo istruttorio.

¹⁵ Cfr. docc. nn. 84 e 152 del fascicolo istruttorio.

¹⁶ Cfr. docc. nn. 85, 110, 123, 126, 164, 173 e 183 del fascicolo istruttorio.

¹⁷ Cfr. docc. nn. 93, 127, 140, 163 e 182 del fascicolo istruttorio.

¹⁸ Cfr. doc. n.133 del fascicolo istruttorio.

¹⁹ Cfr. doc. n. 155 del fascicolo istruttorio.

²⁰ Cfr. docc. nn. 165 e 190 del fascicolo istruttorio.

²¹ Cfr. doc. n. 168 del fascicolo istruttorio.

²² Cfr. docc. nn. 175, 177, 179 e 186 del fascicolo istruttorio.

²³ Cfr. doc. n. 55 del fascicolo istruttorio.

consumatori e lasciando in sospeso le cure previste, anche in situazioni in cui l'intervento professionale appariva indifferibile. Alla riapertura delle attività, a maggio 2020, i consumatori non sono potuti entrare in contatto in alcun modo con il professionista per iniziare o proseguire cure dentistiche e odontoiatriche, anche urgenti, precedentemente concordate ovvero per risolvere problematiche emerse a seguito delle cure iniziate e mai completate, né hanno potuto recuperare la propria cartella clinica. La società non ha dato alcun riscontro alle telefonate e ai solleciti scritti dei pazienti i quali hanno patito rilevanti conseguenze di tipo medico ed estetico a causa dell'interruzione delle cure, lasciando i consumatori ignari delle vicende riguardanti la crisi in cui versava.

Solo in data 3 luglio 2020, sul proprio sito *internet*, Dentix stessa ha confermato i propri inadempimenti e lo stato di crisi aziendale con un comunicato stampa a nome dell'amministratore, nel quale si parlava di *"un momento storico ed aziendale veramente complicato e critico"* e si faceva riferimento allo studio di *"un possibile piano di riapertura delle cliniche Dentix"* e di *"qualsiasi soluzione che possa garantire un percorso di continuità a Dentix"*.

22. Nel corso dell'istruttoria, sono altresì emerse le difficoltà riscontrate dalle società finanziarie per entrare in contatto con Dentix. In particolare, benché interpellata già da inizio giugno 2020, Dentix non risulta aver evaso, in modo tempestivo, esauriente e puntuale, le richieste delle società finanziarie volte ad ottenere informazioni utili ai fini della adeguata gestione dei reclami e delle pratiche di liquidazione dei rimborsi dovuti in relazione alle cure non eseguite. Le stesse società finanziarie avrebbero constatato che le informazioni sollecitate a Dentix e da quest'ultima infine messe a disposizione si sarebbero rivelate inesatte, inattendibili o non aggiornate con riguardo all'esecuzione dei piani di cure²⁴.

23. La società di diritto olandese Dentix Netherlands, nel corso del procedimento, si è limitata a rappresentare di non essere stata coinvolta nell'organizzazione delle campagne promozionali della società italiana né di essere a conoscenza dei fatti oggetto della comunicazione di avvio del procedimento nei confronti di quest'ultima.

III.2.2 Fidelity S.p.A.

24. Nel corso dell'istruttoria²⁵ è emerso che Fidelity, in data 31 ottobre 2019, ha risolto il contratto per la promozione ed il collocamento di finanziamenti finalizzati con Dentix, con effetti a partire dal 31 gennaio 2020. La società ha costantemente monitorato il livello di soddisfazione dei clienti Dentix tramite *welcome calls* effettuate, inizialmente, a campione e poi su tutti i contratti liquidati nel settore delle cure dentali. Successivamente, ha introdotto una seconda chiamata telefonica, volta a verificare la corretta prosecuzione, nonché la qualità delle cure prestate. Fino alla seconda metà di maggio 2020, ovvero fino alla mancata riapertura dei centri Dentix a conclusione del *lockdown*, Fidelity non ha riscontrato criticità e/o ritardi circa l'erogazione delle cure dentali da parte di Dentix, atteso il contenuto numero di reclami ricevuti peraltro per motivi diversi dall'inadempimento di Dentix.

25. Da giugno 2020, non appena sono trapelate dalla stampa le prime notizie circa il dissesto finanziario di Dentix e sono pervenuti i primi reclami di consumatori che lamentavano il mancato

²⁴ Cfr. docc. nn. 106 e 113 del fascicolo istruttorio.

²⁵ Cfr. docc. nn. 113, 133 e 148 del fascicolo istruttorio.

completamento delle cure, Fidelity si è attivata per ottenere informazioni utili da Dentix e mettere immediatamente in atto un ampio piano di azione a beneficio dei clienti, peraltro condividendolo con le Associazioni dei consumatori. Ha inviato a tutti i clienti (via *mail* e via posta cartacea con verifica dell'effettivo recapito) una comunicazione contenente le istruzioni utili per agevolarli nella presentazione della richiesta di rimborso, precisando la documentazione da esibire per la quantificazione del rimborso stesso: essa consiste nella fattura di Dentix contenente il piano delle cure e nel certificato rilasciato dal medico di fiducia indicante gli interventi non eseguiti o parzialmente eseguiti da Dentix. Sul punto, Fidelity non ha richiesto la perizia medico-legale, come previsto dalla procedura dell'Arbitro Bancario e Finanziario, sollevando così il cliente dell'onere di recuperare la cartella clinica. Ha, altresì, comunicato ai clienti la possibilità di sospendere il pagamento delle rate del finanziamento pendenti dalla data della richiesta fino al riscontro definitivo della richiesta (previsto in un congruo termine dall'arrivo della documentazione completa), precisando che la sospensione non avrebbe determinato né l'addebito di spese per insoluto, né la segnalazione negativa nei Sistemi di Informazione Creditizia.

In caso di mancata presentazione della documentazione o presentazione incompleta, Fidelity ha predisposto l'invio di una seconda comunicazione che rinnova le istruzioni già fornite al fine di consentire l'integrazione documentale necessaria.

26. Una volta ricevuta la documentazione completa, Fidelity ha dato riscontro a ciascun reclamo, secondo tre possibili scenari:

i. se il valore delle rate pagate dal cliente corrisponde (o è lievemente inferiore) al valore delle prestazioni rese da Dentix, si determina una situazione di parità che porta alla risoluzione del contratto senza rimborso e senza alcun addebito al cliente (liberato dal pagamento della lieve differenza, ove presente);

ii. se il valore delle rate pagate dal cliente è superiore al valore delle prestazioni di Dentix, si determina un credito del cliente: Fidelity risolve il contratto e rimborsa il cliente della differenza;

iii. se il valore delle rate pagate dal cliente è inferiore al valore delle prestazioni fornite da Dentix, si determina un credito per Fidelity: la società allora ricalcola il valore residuo del finanziamento come differenza tra il valore delle cure eseguite da Dentix e non saldate e l'importo delle rate complessivamente versate ed invia il nuovo piano di ammortamento per il rimborso del residuo ancora dovuto dal cliente.

In ogni caso, Fidelity non ha addebitato al cliente né le spese di istruttoria né gli interessi maturati, così adottando a favore del consumatore misure non previste dalla legge né dalla prassi dell'Arbitro Bancario e Finanziario.

27. Inoltre, è emerso che, sin da luglio 2020, la Parte ha avviato un proficuo rapporto di collaborazione con le Associazioni di Consumatori, peraltro ricevendo segnalazioni solo dal mese di ottobre successivo. Riguardo a tali reclami, Fidelity ha individuato soluzioni concrete per i clienti che non sono in grado di reperire la documentazione necessaria.

28. Dalle evidenze agli atti, sembrerebbe che la grande maggioranza dei reclami ricevuti da Fidelity sia stata definita con l'accoglimento. I casi di mancata definizione della pratica sembrano imputabili all'inerzia del cliente che non ha riscontrato l'offerta di assistenza del professionista o non ha trasmesso la documentazione completa, con specifico riferimento al certificato del medico di fiducia del cliente che descriva le prestazioni eventualmente già ricevute, nonché quelle residue. Si tratta,

infatti, di una integrazione documentale imprescindibile, come confermato dal Collegio di Milano dell'ABF²⁶.

Fiditalia ha, infine, rappresentato di aver erogato ai consumatori rimborsi per più di [omissis]^{*} euro e stralciato il proprio credito per più di [omissis] euro.

III.2.3 Deutsche Bank S.p.A.

29. La società ha erogato i prestiti ai sensi di due distinti accordi di convenzionamento sottoscritti con Dentix nel 2014 e nel 2017²⁷. Il relativo contratto-tipo di prestito finalizzato stipulato tra la banca e il consumatore è rimasto sempre identico e, in caso di risoluzione anticipata per inadempimento del fornitore, non prevede alcuna penale a carico del consumatore.

Da maggio 2020, all'arrivo dei primi reclami, la Parte ha adottato iniziative per far fronte all'impatto del *default* di Dentix sui clienti legati dal finanziamento: ha attivato una casella di posta elettronica dedicata alla ricezione dei reclami dei clienti Dentix e ha costituito un *team ad hoc* per contattare tutti i consumatori autori di reclamo, intrattenendo interlocuzioni telefoniche con quasi 2.200 consumatori e gestendo 1.500 interazioni via *email* con consumatori e associazioni.

Deutsche Bank ha complessivamente gestito i numerosi reclami dei consumatori che contestavano l'inadempimento di Dentix²⁸, dandovi riscontro a seconda delle diverse fattispecie. Verificatane la fondatezza, la società ha accolto integralmente sia la richiesta dei clienti che hanno messo in mora Dentix e, dopo il fallimento, la competente curatela fallimentare, riconoscendo a costoro la risoluzione del finanziamento e il rimborso delle rate già pagate fino al momento della risoluzione; sia la richiesta dei consumatori le cui cure non sono state mai avviate e riguardo alle quali il grave inadempimento di Dentix risultava *per tabulas*, disponendo anche in questo caso la risoluzione del contratto e il relativo rimborso.

Con riguardo ai reclami relativi a cure solo parzialmente eseguite, Deutsche Bank ha subordinato la richiesta di risoluzione ad una integrazione documentale richiesta al consumatore, offrendo il completamento delle cure, senza costi aggiuntivi rispetto all'importo originario del finanziamento, presso studi dentistici alternativi di riconosciuta professionalità e ubicati in prossimità della residenza dei consumatori. Per fruire dell'offerta il consumatore è tenuto soltanto ad accettare di sottoporsi alla visita preliminare gratuita - da svolgersi tendenzialmente presso il centro dentistico alternativo - onde accertare l'entità delle cure ricevute e da completare. L'effettuazione della visita preliminare gratuita ha lo scopo di accertare il reale stato delle cure dei pazienti la maggior parte dei quali ha accettato il proseguimento delle cure, mentre altri hanno accettato una proposta transattiva per definire la situazione pendente.

Deutsche Bank, infine, ha rappresentato di aver avviato un dialogo con le principali associazioni dei consumatori, rendendole partecipi dell'approccio dedicato alla gestione dei reclami, e di aver assunto impegni di pagamento verso gli studi dentistici incaricati del completamento delle cure per più di [omissis] euro.

²⁶ Cfr. doc. n. 148 del fascicolo istruttorio.

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

²⁷ Cfr. docc. nn. 106, 136 e 146 del fascicolo istruttorio.

²⁸ Si tratta di [omissis].

III.2.4 Gli impegni di Cofidis S.p.A.

30. In data 29 dicembre 2020, Cofidis ha presentato impegni, peraltro già in corso di esecuzione, successivamente integrati con nota del 3 marzo 2021, che consistono nelle seguenti misure:

- impegno n. 1: messa a disposizione di un numero dedicato attraverso cui tutti i consumatori che risultano aver sottoscritto un contratto di finanziamento con Cofidis ovvero effettuato transazioni Pagodil (crediti dilazionati ceduti da Dentix a Cofidis) possano più agevolmente interloquire con Cofidis. Tale iniziativa è pubblicizzata tramite *sms*, sito *internet* e informativa alle associazioni dei consumatori. Il numero è attivo dal 21 gennaio 2021 e sarà operativo fino a che tutte le posizioni interessate dal *default* di Dentix non saranno definite;

- impegno n. 2: potenziamento del servizio esterno per la gestione dei clienti Dentix; Cofidis, da luglio 2020, ha ingaggiato un fornitore di servizi esterno specializzato per farsi supportare nella gestione delle comunicazioni con la clientela, inserendo nel relativo accordo uno SLA che prevede valutazione ed esito del reclamo del consumatore entro 2 giorni dal ricevimento dello stesso. Inoltre, la società ha affidato al gestore esterno lo svolgimento di una serie di attività inerenti alla gestione dei casi: telefonate *outbound* su un portafoglio di circa [omissis] nominativi volte a contattare personalmente gli ex clienti Dentix con una posizione ancora non definita; registrazione e valutazione dei preventivi delle cliniche relativamente ai clienti che hanno aderito alla proposta del proseguimento delle cure; registrazione della documentazione sottoscritta dai clienti e delle fatture emesse dalle cliniche; invio massivo a tutti i clienti che hanno manifestato la volontà di risolvere il contratto di finanziamento di lettere con i conteggi riferiti alle cure effettivamente prestate. Tale misura è stata implementata entro il 22 gennaio 2021 e sarà attiva fino alla definizione di tutte le posizioni interessate dal *default* di Dentix;

- impegno n. 3: predisposizione di un “protocollo di emergenza” per casi di inadempimento del *partner*. Si tratta della predisposizione, in via generale e preventiva, di un protocollo di procedure di emergenza da utilizzare in casi di inadempimento del fornitore. Tale misura è stata implementata già a partire dal mese di marzo 2021 e avrà durata illimitata.

IV. PARERE DELLA BANCA D’ITALIA

31. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda anche il settore del credito al consumo, in data 28 giugno 2021 è stato richiesto il parere alla Banca d’Italia, ai sensi e per gli effetti di cui all’articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo²⁹.

32. Con parere pervenuto in data 22 luglio 2021³⁰, la suddetta Autorità, nel richiamare in calce quanto disposto dall’art. 125-*quinquies*, del d.lgs. n. 385/93 (“Testo Unico Bancario”), ha fatto presente che, a fronte dell’inadempimento di Dentix, i tre intermediari Fidelity, Deutsche Bank e Cofidis hanno adottato misure che, allo stato, vanno incontro agli interessi tutelati da tale disposizione. Inoltre, gli impegni proposti da Cofidis “*non presentano profili di incoerenza con la disciplina in materia di trasparenza e correttezza nelle relazioni tra intermediari e clienti e vanno nella direzione di rafforzare il livello di tutela della clientela*”.

²⁹ Cfr. doc. n. 188 del fascicolo istruttorio.

³⁰ Cfr. doc. n. 192 del fascicolo istruttorio.

Banca d'Italia ha, dunque, concluso che “*non si ravvisano motivi ostativi alle determinazioni di competenza dell’Autorità*”.

V. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

33. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso il sito della società Dentix Italia S.r.l., in data 28 giugno 2021 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo³¹.

34. Con parere pervenuto in data 27 luglio 2021³², la suddetta Autorità ha ritenuto che, nel caso di specie, il mezzo di comunicazione utilizzato risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni contenute nel sito del professionista Dentix, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line*.

VI. VALUTAZIONI

35. Il presente provvedimento concerne la pratica commerciale posta in essere da Dentix nell’offerta di servizi sanitari e consistente in condotte e omissioni idonee a fornire una rappresentazione ingannevole dei servizi offerti e a privare i consumatori dell’assistenza *post-vendita*, frapponendo ostacoli all’esercizio dei diritti contrattuali dei pazienti.

Si ritiene corresponsabile delle condotte e delle omissioni imputabili a Dentix la società olandese Dentix Health Netherlands B.V., in ragione del principio della *Parental Liability*, per il quale si presume che, trattandosi della società controllante, essa eserciti un’influenza determinante nello svolgimento dell’attività della controllata³³.

Nel presente provvedimento sono, altresì, oggetto di esame le condotte poste in essere dalle società finanziarie Fidelity, Cofidis e Deutsche Bank, in relazione alla gestione delle rate del contratto di prestito collegato ai servizi sanitari di Dentix a seguito della crisi di quest’ultima.

36. Dalle risultanze istruttorie è emerso che Dentix si è proposto ai consumatori come un operatore serio e affidabile, capace di fornire prestazioni dentistiche e odontoiatriche basate su tecnologia all’avanguardia, prezzi bassi ed *equipe* multidisciplinare. In realtà, i numerosi consumatori che si sono recati nei centri Dentix diffusi sul territorio nazionale, avviando un percorso di cure per lo più coperto dai prestiti contratti con gli intermediari finanziari menzionati, hanno visto disattese le loro aspettative e hanno dovuto affrontare disagi legati alle mancate cure e ai disservizi organizzativi.

Nel periodo del *lockdown*, infatti, in piena emergenza pandemica, i centri Dentix hanno cessato la propria attività, interrompendo senza preavviso le cure previste e privando i pazienti di qualsiasi forma di assistenza. I centri Dentix hanno lasciato in sospenso anche gli interventi medici che, per la specifica situazione del paziente, apparivano non procrastinabili, venendo meno alla diligenza professionale attesa da un professionista sanitario. Inoltre, alla riapertura delle attività, a maggio 2020, il professionista non risulta essersi attivato per contattare i pazienti al fine di eseguire le

³¹ Cfr. doc. n. 187 del fascicolo istruttorio.

³² Cfr. doc. n. 193 del fascicolo istruttorio.

³³ Tale principio, mutuato dalla materia *antitrust*, trova applicazione anche in materia di sanzioni per pratiche commerciali scorrette. Cfr. al riguardo Cons. Stato, sentenza 1694 del 9 marzo 2020; Tar Lazio, sentenza n. 261 del 10 gennaio 2020.

prestazioni mediche pattuite, né ha veicolato alcuna informativa circa l'andamento della società e la crisi in cui versava, omettendo anzi di dare riscontro alle telefonate e ai solleciti scritti dei pazienti che non hanno potuto neppure recuperare la propria cartella clinica.

Al riguardo, non può ritenersi tempestivo il comunicato stampa diffuso da Dentix, attraverso il sito *internet*, solo a partire dall'inizio di luglio 2020, che si limitava a fare cenno al momento critico attraversato dalla società, atteso che le finanziarie già a giugno 2020 avevano cominciato ad adoperarsi in vista di un possibile fallimento del professionista. In ogni caso, non appaiono sufficienti ed esaurienti né si sono rivelate veritiere le informazioni ivi riportate circa l'esito dei solleciti dei clienti, nonché circa le eventuali iniziative in corso di adozione da parte del professionista per predisporre "*un possibile piano di riapertura delle cliniche Dentix*" e "*qualsiasi soluzione che possa garantire un percorso di continuità a Dentix*".

La condotta complessivamente assunta dal professionista dimostra la mancata predisposizione di un servizio di assistenza *post* vendita a favore dei clienti idoneo a consentire agli stessi l'esercizio dei propri diritti contrattuali, con particolare riferimento al diritto di proporre reclami e di risolvere il contratto, nonché a quello di ottenere rapidamente tutta la documentazione clinica relativa ai trattamenti ricevuti.

37. In conclusione, il professionista non ha posto in essere alcuna iniziativa a favore dei pazienti che, al contrario, hanno patito rilevanti disagi a causa dell'interruzione delle cure dentarie né ha agevolato i clienti nella fase successiva per il recupero della documentazione contrattuale e medica indispensabile per la prosecuzione delle cure e per intraprendere iniziative a tutela della propria posizione contrattuale e sanitaria.

L'insieme delle condotte sopra descritte integra una violazione degli artt. 21, comma 1, lettera *b*), 22, comma 2, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo e attesta complessivamente il mancato rispetto dello *standard* di diligenza atteso da un operatore del settore sanitario, in contrasto con l'art. 20, del Codice del Consumo.

38. In questo contesto di incertezza e difficoltà, Fidelity e Deutsche Bank hanno assunto iniziative improntate a criteri di effettiva tutela dei consumatori e idonee quantomeno a mitigare le conseguenze di una situazione eccezionale originata dalla condotta di Dentix. In particolare, le società finanziarie hanno in modo diligente implementato misure e procedure volte a risolvere i disservizi e porre rimedio ai disagi incontrati dalla clientela di Dentix, impegnandosi a definire il più rapidamente possibile ciascuna tipologia di reclamo.

Nel complesso, dalle risultanze istruttorie non sono dunque emersi elementi tali da far ritenere che le società finanziarie menzionate abbiano posto in essere una pratica commerciale scorretta nei confronti dei pazienti che avevano sottoscritto i piani di finanziamento, essendosi adoperate per contenere, per quanto di loro competenza, le conseguenze pregiudizievoli della crisi di Dentix.

39. Con riguardo agli impegni presentati da Cofidis, si osserva che si tratta di misure già in parte adottate dalla società per porre rimedio alle conseguenze della crisi di Dentix e in via di perfezionamento nel corso del tempo. I primi due impegni (predisposizione di un canale di comunicazione dedicato e potenziamento della *task force* preposta in via esclusiva alla clientela Dentix), operativi da gennaio 2021, sono idonei a migliorare la gestione delle posizioni della clientela, elevando la qualità dell'assistenza prestata e riducendo i tempi necessari alla definizione delle pratiche. Essi rappresentano, pertanto, misure adeguate a superare i profili censurati in avvio,

tenuto peraltro conto dell'elevatissimo numero di consumatori coinvolti, della diversità delle singole posizioni e della complessità della situazione determinatasi a seguito della condotta di Dentix.

La terza misura, relativa alla predisposizione di un "protocollo di emergenza" per casi di inadempimento del *partner*, in fase di definitiva implementazione e destinata ad essere attuata per una durata illimitata, è diretta a minimizzare, per quanto di competenza dell'intermediario finanziario, l'impatto sui consumatori delle situazioni di inadempimento del prestatore di servizi convenzionato. Si tratta, pertanto, di una iniziativa di particolare rilevanza in un periodo di crisi economica che potrebbe determinare, con frequenza, casi analoghi a quello di Dentix. Essa potrebbe, dunque, costituire una *best practice* nel settore del credito al consumo e nel rapporto tra operatori e consumatori, aumentando la consapevolezza della clientela sull'operato delle società finanziarie.

Conclusioni

40. Alla luce dei riscontri complessivamente acquisiti nell'ambito del procedimento, la pratica commerciale posta in essere dai professionisti Dentix e Dentix Netherlands risulta scorretta ai sensi degli artt. degli artt. 20, 21, comma 1, lettera *b*), 22, comma 2, 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, avendo ad oggetto condotte e omissioni contrarie alla diligenza professionale idonee a fornire una rappresentazione scorretta dei servizi effettivamente offerti dal professionista e a privare i consumatori dell'assistenza *post-vendita*, fraponendo altresì ostacoli all'esercizio dei loro diritti contrattuali, con particolare riferimento al diritto di proporre reclami e di risolvere il contratto.

41. Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, non emergono elementi sufficienti a ritenere integrata una violazione del Codice del Consumo né da parte di Fidelity né da parte di Deutsche Bank.

42. Alla luce di quanto sopra esposto, si ritiene che gli impegni presentati da Cofidis soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e siano idonei, nei termini sopra esposti, a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale contestata alla società.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

43. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta una pratica commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

44. 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 27, comma 13, del Codice del Consumo: 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.

45. Con riferimento alla dimensione economica del professionista, va rilevato che i dati di bilancio disponibili si riferiscono all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018³⁴. Nell'anno 2018, Dentix Italia S.r.l. ha realizzato ricavi in Italia per circa 50 milioni di euro e un margine operativo lordo negativo di circa 11 milioni di euro, riportando perdite d'esercizio per circa 26 milioni di euro. Va tenuto,

³⁴ Fonte *Infocamere*.

altresì, conto dell'appartenenza del professionista all'omonimo gruppo societario di cui fa parte la società olandese che detiene il controllo della società italiana.

46. Con riguardo alla gravità della violazione, occorre considerare il gran numero di reclami pervenuti, la natura delle prestazioni e i disagi patiti dai consumatori, il mancato rispetto degli *standard* minimi di diligenza professionale attesa da un operatore del settore sanitario, l'assenza di riscontri ai consumatori anche per le cure odontoiatriche indifferibili che avrebbero potuto essere eseguite durante l'emergenza pandemica, nonché l'aggressività della condotta rivolta a pazienti vulnerabili in ragione della necessità di ricorrere a cure dentarie.

47. Con riguardo alla durata della violazione, dagli elementi istruttori agli atti, risulta che la pratica commerciale scorretta imputabile a Dentix sia stata posta in essere dal professionista almeno dal mese di maggio 2020³⁵ fino, quantomeno, alla dichiarazione dello stato di fallimento, avvenuta nel mese di ottobre 2020 quando, con la relativa sentenza, non è stato autorizzato l'esercizio provvisorio dell'attività di studi odontoiatrici e può, pertanto, ritenersi cessata l'attività professionale della società³⁶.

48. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alle società Dentix Italia S.r.l. e Dentix Health Netherlands B.V., in solido, nella misura di 1.200.000 € (unmilione duecentomila euro).

Infine, in considerazione della situazione economica di Dentix Italia S.r.l., che presenta condizioni economiche non positive con un bilancio in perdita già dal 2018, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile in solido alle società Dentix Italia S.r.l. e Dentix Health Netherlands B.V. nella misura di 1.000.000 € (un milione di euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità con il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sopra descritta, posta in essere da Dentix Italia S.r.l. e Dentix Health Netherlands B.V., risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera *b*), 22, comma 2, del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale, caratterizzata da una prospettazione ingannevole, carente e non trasparente dei servizi effettivamente offerti dal professionista e idonea a privare i consumatori dell'assistenza *post-vendita*. Le condotte dei professionisti risultano, altresì, orientate, in violazione degli artt. 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo, ad ostacolare in maniera aggressiva l'esercizio di alcuni diritti del consumatore, come quello di proporre reclamo e/o di risolvere il contratto a fronte della mancata prestazione medica da parte di Dentix;

RITENUTO, altresì, sulla base e nei limiti delle considerazioni suesposte e tenuto conto del parere della Banca d'Italia, che la pratica commerciale riferita a Fidelity S.p.A. e a Deutsche Bank S.p.A. non presenti, allo stato, elementi sufficienti ad integrare una violazione degli artt. 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo;

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

³⁵ Cfr. nota n. 3.

³⁶ Fonte *Infocamere*.

RITENUTO, altresì, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Cofidis S.p.A. e di poter chiudere il procedimento nei confronti di Cofidis S.p.A. senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, par. 7, del presente provvedimento, posta in essere dalle società Dentix Italia S.r.l. e Dentix Health Netherlands B.V., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, comma 1, lettera b), 22, comma 2, 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo;

b) di irrogare in solido alle società Dentix Italia S.r.l. e Dentix Health Netherlands B.V., per la violazione di cui alla precedente lettera a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 1.000.000 € (un milione di euro);

c) che, la pratica commerciale descritta al punto II, par. 8, del presente provvedimento, posta in essere dalle società Fidelity S.p.A. e Deutsche Bank S.p.A., non presenta, allo stato, elementi sufficienti a integrare una violazione degli artt. 24 e 25, lettera d), del Codice del Consumo;

d) di rendere obbligatori, nei confronti della società Cofidis S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dal menzionato professionista, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

e) di chiudere il procedimento nei confronti della società Cofidis S.p.A. senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

f) che la società Cofidis S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

a) i professionisti non diano attuazione agli impegni;

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

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

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili

sul sito internet *www.agenziaentrate.gov.it*. Il pagamento può essere effettuato, per gli operatori aventi sede legale all'estero, tramite bonifico (in euro) a favore del Bilancio dello Stato, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

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 della documentazione attestante il versamento effettuato.

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

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8, 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 SEGRETARIO GENERALE
Filippo Arena

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli
