

Inviata tramite PEC

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

Milano, 10 marzo 2017

Oggetto: segnalazione di pratica commerciale scorretta – Diamond Love Bond (DLB)

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, con sede in via Valassina 22, 20159 Milano, chiede all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di valutare, ai sensi della Parte II, Titolo III, del D. lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo), la scorrettezza della pratica commerciale descritta di seguito da parte della società **Diamond Love Bond (DLB)**.

La **Diamond Love Bond (DLB)** è una società che vende diamanti in banca attraverso partnership con il gruppo Ubi Banca e Banco Desio e della Brianza. Essa mette in atto le stesse pratiche commerciali adottate da Diamond Private Investment e Intermarket Diamond Business, che Altroconsumo ha già provveduto a segnalare a codesta Autorità lo scorso novembre e per le quali sono stati avviati due procedimenti (rispettivamente PS/10678 e PS/10677).

Anche per la società DLB Altroconsumo ha realizzato un mystery shopping presso un’agenzia Ubi Banca durante il quale abbiamo potuto constatare che l’acquisto di un diamante viene proposto come forma di investimento. Tant’è che durante la proposta gli addetti della banca hanno utilizzato termini come quotazioni, durata, rendimenti annui, senza fare alcun accenno a commissioni di intermediazione riconosciute ad Ubi per il collocamento della pietra.

A seguito dell’inchiesta pubblicata sulla rivista Soldi&Diritti di gennaio (in allegato) la società ha pubblicato sul proprio sito www.diamondlovebond.com i fac-simili dei contratti di acquisto in Banca (Ubi Banca e Banco Desio) delle pietre preziose, dall’analisi dei quali sono emerse alcune scorrettezze.

Come risulta dalla mail inviata ad Altroconsumo da parte della società DLB (in allegato), i contratti in vigore prima e dopo la data del 31 gennaio 2017 - data in cui Consob ha emanato comunicazione agli operatori del settore in merito alla vendita in banca dei diamanti – sono identici nel contenuto. Ciò sta a significare che le pratiche commerciali messe in atto attualmente sono le stesse del passato.

All'interno del depliant che viene consegnato al cliente nelle agenzie Ubi Banca si legge: *“Una pietra preziosa con una caratteristica unica: quella di mantenere il proprio fascino ed il proprio valore attraverso il tempo”* sottolineando il fatto che il valore del diamante si mantiene nel tempo senza alcuna possibilità di perdita.

Sul sito, all'indirizzo <http://www.diamondlovebond.it/diamonds/tesaurizzazione-protezione-diamanti/> si legge *“La stabilità della sua quotazione rispetto ad altri investimenti come l'oro e gli immobili è garantita dalle società che operano nel settore”*.



The screenshot shows a web browser window with the URL www.diamondlovebond.it/diamonds/tesaurizzazione-protezione-diamanti/. The page header includes the logo and navigation menu: Diamond Love Bond® COMPANY, DIAMONDS, DIAMANTI IN BANCA®, SHOP ON-LINE, GIOIELLI, DIAMOND TV, NEWS, IT.

The main content area contains two columns of text:

- Left column:** Dal punto di vista tecnico, **il diamante non è un prodotto finanziario**, non è quindi corretto parlare di rendimento, ma di rivalutazione. La stabilità della sua quotazione rispetto ad altri investimenti come l'oro e gli immobili è garantita dalle società che operano nel settore.
- Right column:** L'operazione di acquisto avviene in assoluta privacy. Il diamante è un bene di consumo soggetto ad IVA, che in Italia è del 22%. In caso di rivendita tra privati, non vengono applicate addizionali imposte e l'IVA non si ripete. **I diamanti sono beni al portatore di libera circolazione, una volta acquistati sono liquidabili in tutto il mondo, in qualsiasi valuta.**

Below the text is a large heading: **DIAMANTI: COME E PERCHÈ COMPRARLI**

At the bottom of the page, there is a dark blue banner for a video: **Estratto - Patrimoni TV - Puntate del 19/05, 26/05, 27/06 (2016)** from Diamond Love Bond. A "Show all" button is visible in the bottom right corner of the browser window.

Anche se poco sopra si dice che tecnicamente il diamante non è un prodotto finanziario si parla di tesaurizzazione, quotazione, alternativa ad altri investimenti....

Leggendo tali informazioni, il consumatore è indotto a ritenere che l'acquisto di diamanti in banca sia un investimento alternativo molto sicuro. Cosa non vera, in quanto il prezzo del diamante è soggetto ad oscillazioni e non è vero che il suo valore di acquisto sarà sempre inferiore a quello di realizzazione. Di questo aspetto, però, il consumatore non viene informato.

A febbraio 2017, dopo la suddetta comunicazione Consob, il contratto DLB è stato modificato inserendo le commissioni riconosciute da DLB ad Ubi per il collocamento della pietra: 15%-20% del prezzo del diamante. Nel contratto Banco Desio si parla, invece, di commissioni del 12,5%.

Solo leggendo il Modulo di disponibilità si evince che tali commissioni sono pagate dal cliente all'interno del prezzo del diamante. Il relativo articolo di contratto è confuso e poco trasparente: sarebbe opportuno dire più chiaramente che la commissione è pagata dal cliente nel prezzo di vendita, in aggiunta al valore della pietra, e non semplicemente che DLB riconoscerà la commissione alla banca.

Nonostante la banca riceva per l'attività di promozione e collocamento dei prodotti presso i clienti una commissione pagata dallo stesso cliente, l'articolo n° 6.2 del contratto prevede un esonero di responsabilità della banca per difetti del prodotto o per contestazioni in caso di recesso. Tale esonero di responsabilità è a nostro avviso inaccettabile, nonchè vessatorio in base a quanto previsto dal Codice del Consumo (art. 33, comma 2, lettera r: *limitare o escludere l'opponibilità dell'eccezione d'inadempimento da parte del consumatore*).

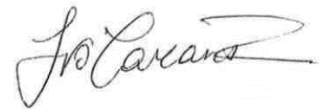
Segnaliamo inoltre che nell'articolo 5 "Recesso del cliente" è prevista giustamente la possibilità di recedere dal contratto entro 14 giorni dalla consegna del diamante in quanto si tratta di vendita di prodotto fuori da locali commerciali. Però, nonostante il Codice del Consumo preveda la gratuità del recesso che deve avvenire senza oneri per il cliente, nel contratto, all'articolo 5.4 si dice invece che saranno addebitati al Cliente i costi di logistica e di assicurazione del prodotto pari ad un massimo del 4,5% del prezzo.

Per tutto quanto sopra esposto verificata la sussistenza della pratica commerciale descritta chiediamo che codesta Autorità:

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

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

Ivo Tarantino
Responsabile Relazioni Esterne
Altroconsumo



Allegati:

- Articolo "Diamanti in banca: prezzi gonfiati" – Soldi&Diritti n° 152 Gennaio 2017
- Contratto UBI
- Contratto Banco Desio e della Brianza
- Depliant
- Comunicazione Consob 31 gennaio 2017
- Mail ricevuta in data 2 marzo 2017

Per informazioni:

Maria Grazia Bellini - Ufficio Relazioni Esterne Istituzionali
Tel. 02 66890.324; fax 02 66890.288
e-mail: pr@altroconsumo.it
Pec: relazioni.istituzionali@pec.altroconsumo.it