



School of Management and Law

Utilizzo e inoltro dei dati dei clienti nei contratti di concessione nel settore dell'automobile: limiti posti dal diritto sui cartelli

**Studio svolto dall'Università delle scienze applicate di
Zurigo (ZHAW)**

All'attenzione di: Unione professionale svizzera dell'automobile (UPSA),
Wölflistrasse 5, 3000 Berna

Edizione preliminare: 24 novembre 2016

Esperti

Prof. Dr. iur. Patrick L. Krauskopf, Avvocato, direttore del Centro di diritto della concorrenza e diritto commerciale (ZHAW)

Dr. iur. Fabio Babey, docente presso il Centro di diritto della concorrenza e diritto commerciale (ZHAW)

Collaboratori del progetto

MLaw Sarah Umbricht, collaboratrice scientifica, Centro di diritto della concorrenza e diritto commerciale (ZHAW)

MLaw Alessandra Casutt, collaboratrice scientifica di progetto, Centro di diritto della concorrenza e diritto commerciale (ZHAW)

Executive Summary (italiano)

Uno studio svolto dall'Università delle scienze applicate di Zurigo (ZHAW) per conto dell'Unione professionale svizzera dell'automobile (UPSA) si è occupato delle condizioni di massima previste dalla legge sui cartelli in riferimento al trattamento dei dati dei clienti e dei veicoli. Grazie ai progressi tecnologici, negli ultimi anni sono aumentate le possibilità di raccogliere e analizzare i dati completi dei clienti e dei veicoli, permettendo un'offerta Sales e After-Sales ottimizzata così come servizi online personalizzati. Dal momento che di norma le case costruttrici e gli importatori non hanno un accesso diretto ai clienti, per accedere ai dati dei clienti e dei veicoli rilevati devono affidarsi alla disponibilità delle concessionarie o delle officine. Nei contratti di assistenza e di concessione vengono quindi regolarmente concordate «clausole sui dati» che prevedono l'obbligo di trasmettere i dati dei clienti e dei veicoli alla casa costruttrice / all'importatore. Lo studio della ZHAW analizza se tali «clausole sui dati», che concedono alla casa costruttrice / all'importatore il diritto di utilizzare e sfruttare i dati dei clienti, sono in sintonia con la legge sui cartelli e quali conseguenze, tra cui una rivalsa da parte della concessionaria / officina, risulterebbero nel caso in cui la «clausola sui dati» fosse contraria al diritto sui cartelli.

A. Contesto

Nel settore dell'automobile, il trattamento (raccolta e utilizzo) dei dati dei clienti e dei veicoli viene regolato in modo determinante nei contratti di assistenza e di concessione. Il regolamento sull'utilizzo dei dati determina se le case costruttrici / gli importatori stipulano o meno un contratto con il relativo garagista.

- **Scambio illimitato.** Quasi senza eccezioni, le concessionarie e i partner dell'assistenza vengono obbligati a trasmettere e a mettere a disposizione alla casa costruttrice / all'importatore i dati dei clienti e dei veicoli senza alcuna limitazione.
- **Banche dati centrali.** Lo scambio avviene attraverso una banca dati centrale. Alla casa costruttrice / all'importatore viene concesso un accesso illimitato ai dati trasmessi.

In riferimento al trattamento dei dati dei clienti e dei veicoli, i contratti prevedono tipicamente le seguenti condizioni:

- **Disdetta con effetto immediato.** Nei contratti di assistenza e di concessione, il rifiuto della concessionaria / del partner di assistenza di mettere illimitatamente a disposizione

della casa costruttrice / dell'importatore queste informazioni viene regolarmente indicato tra i motivi di disdetta con effetto immediato.

- **Informazione ai clienti.** I clienti di un garagista che si ritira dalla rete di vendita vengono informati sulle variazioni della rete di vendita e sulla collaborazione con una nuova concessionaria direttamente dalla casa costruttrice o dalla nuova concessionaria.

B. Valutazione in materia di diritto sui cartelli

1. Raccolta dei dati come accordo (art. 5 LCart)

Sulla base dei dati dei clienti e dei veicoli memorizzati nelle banche dati, le case costruttrici e gli importatori sono in grado di analizzare in quale regione vengono venduti quali modelli, a che prezzo e a quali clienti, nonché quali interventi di riparazione vengono svolti. Questi dati dei clienti e dei veicoli possono influenzare notevolmente l'organizzazione di prodotti, servizi e prezzi.

- **Accordo territoriale.** Se le case costruttrici e gli importatori utilizzano queste informazioni per assegnare i consumatori finali di una regione a una concessionaria locale, ne può risultare una limitazione della libertà d'azione imprenditoriale problematica dal punto di vista del diritto sui cartelli.
- **Imposizione dei prezzi.** I dati dei clienti e dei veicoli permettono di gettare uno sguardo sui prezzi di vendita e consentono un'analisi semplificata dei prezzi. Se i dati vengono utilizzati per influenzare la sovranità di stabilire i prezzi delle concessionarie all'interno dei sistemi di distribuzione, ciò causa regolarmente contestazioni in materia di diritto sui cartelli.

2. Raccolta dei dati come abuso del potere di mercato (art. 7 LCart)

Rapporto di dipendenza delle concessionarie e autofficine. Sia nel settore Sales sia in quello After-Sales esiste una significativa dipendenza dei garagisti, che in molti casi fa presupporre una posizione dominante sul mercato da parte della casa costruttrice / dell'importatore. Due studi della ZHAW sul tema dei rapporti di dipendenza nel settore dell'automobile del 2014 e dei contratti nel settore dell'automobile del 2015 hanno già affrontato questa problematica. Ricerche empiriche dimostrano che, a causa del loro scarso potere di negoziazione, le concessionarie e le autofficine sono di fatto «obbligate» regolarmente ad accettare i contratti di assistenza e di concessione in base alle direttive della casa costruttrice / dell'importatore. In

questo contesto, le seguenti «clausole sui dati» risultano problematiche in materia di diritto sui cartelli:

- **Informazione ai clienti.** Le clausole che autorizzano le case costruttrici / importatori a informare (i) i clienti della concessionaria sul suo ritiro dalla rete di vendita e (ii) sulla nuova concessionaria «competente», potrebbero rappresentare un'imposizione di condizioni commerciali inadeguate.
- **Disdetta da parte della casa costruttrice / importatore.** Le clausole che in caso di violazione dell'obbligo di trasmettere i dati dei clienti prevedono un'immediata possibilità di disdetta possono violare da vari punti di vista la legge sui cartelli.

C. Conseguenze di nullità e di risarcimento

Secondo l'art. 20 del codice delle obbligazioni, le clausole contrarie al diritto sui cartelli sono nulle / parzialmente nulle. Nel caso in cui la casa costruttrice / l'importatore continui a utilizzare i dati dei clienti e dei veicoli della concessionaria / del partner di assistenza che si è ritirato, sussistono buoni motivi per concedere al garagista un diritto al risarcimento. Il valore dei dati dei clienti e dei veicoli può essere stabilito tramite analisi economiche:

- **Effetti sugli utili.** Il valore delle clausole sui dati si misura in base agli effetti che queste esercitano sull'utile della concessionaria e dell'importatore.
- **Ipotesi di differenza.** Tramite il calcolo della differenza tra gli utili con o senza clausole contrattuali sui dati è possibile ipotizzare il valore delle clausole sui dati. Sulla base di questa differenza è possibile quantificare il danno nel singolo caso.

Nonostante gli ostacoli economici, è possibile presupporre che in futuro le clausole contrarie al diritto sui cartelli potranno portare a significative indennità compensative.

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften

School of Management and Law

St.-Georgen-Platz 2
Postfach
8401 Winterthur
Schweiz

www.zhaw.ch/sml

