

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 dicembre 2012;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

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 pratiche commerciali scorrette*”, adottato dall’Autorità con delibera del 15 novembre 2007, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera dell’8 agosto 2012;

VISTI i propri provvedimenti del 4 aprile 2012, con i quali è stato disposto l’accertamento ispettivo, ai sensi dell’art. 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso le sedi delle società Agenzia Debiti S.p.A. e B&P S.r.l.;

VISTI i propri provvedimenti del 18 luglio 2012 e del 23 ottobre 2012, con i quali, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

## I. LE PARTI

1. Agenzia Debiti S.p.A. (di seguito, anche “Agenzia Debiti” e “A.D.”), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società risulta fallita in data 29 novembre 2012 ed ha operato nel settore delle consulenze, a privati e società, concernenti debiti e crediti. Nell’esercizio chiuso al 31 dicembre 2010, Agenzia Debiti ha realizzato un fatturato pari a circa 280.000 euro e utili per circa 2.000 euro.

2. B&P S.r.l. (di seguito, anche “B&P”), in qualità di professionista che gestisce il *call center* utilizzato per la realizzazione della pratica, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società risulta fallita in data 25 ottobre 2012 ed ha operato nel settore delle attività legali e contabilità. Nell’esercizio chiuso al 31 dicembre 2010, ha realizzato un fatturato pari a circa 1.670.000 euro e utili per circa 300.000 euro.

3. Adusbef e Centro Ricerca Consumatori Utenti, associazioni di consumatori, in qualità di segnalanti.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

4. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Agenzia Debiti consistente nel diffondere, nel periodo compreso fra agosto 2011 e almeno fino ad agosto 2012, messaggi che pubblicizzano la propria attività di consulenza per ridurre l’esposizione debitoria dei destinatari e salvaguardare dall’aggressione dei creditori (ivi incluse le richieste del Fisco) il patrimonio del debitore.

5. Nei messaggi, veicolati attraverso *internet*, *sms* e organi di stampa nel periodo oggetto dell’istruttoria, sono riportate espressioni quali “*Noi di Agenzia Debiti facciamo in modo che le persone e le famiglie indebitate chiudano i loro debiti con uno sconto che può arrivare fino al 70%*” oppure “*Sistemi Legali per NON PAGARE i Debiti quando Non riesci a Pagare!*”.

6. Come risulta dall’atto di sindacato ispettivo parlamentare trasmesso dal Ministero dello Sviluppo Economico<sup>1</sup> e come segnalato da associazioni di consumatori e da singoli consumatori<sup>2</sup>, gli utenti che contattavano Agenzia

---

<sup>1</sup> Atto di sindacato ispettivo n. 4-06545, seduta n. 652 del 10 gennaio 2012 (sen. Lannutti).

<sup>2</sup> Circa 20 denunce pervenute nel periodo compreso tra il mese di luglio 2011 e il mese di novembre 2012.

Debiti per ricevere informazioni in ordine alla natura dell'attività svolta dal professionista, sarebbero stati invitati – attraverso il *call center* gestito dalla B&P – al pagamento di un primo importo (di norma, pari a 390 euro) per l'espletamento di pratiche in materia debitoria (contenute in un pacco da pagare in contrassegno) cui avrebbero fatto seguito, successivamente, ulteriori e più esose richieste telefoniche di denaro per la trattazione delle pratiche stesse e la relativa assistenza legale.

7. In alcune delle segnalazioni pervenute<sup>3</sup>, i denunciati lamentano altresì che, dopo aver versato anche le ulteriori somme richieste, l'incarico non veniva ottemperato da A.D. Infine, a fronte dell'inerzia del professionista, vari segnalanti avrebbero manifestato la volontà di recedere dal contratto chiedendo, senza successo, la restituzione delle somme già versate al professionista<sup>4</sup>.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### ***1) L'iter del procedimento***

8. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 4 aprile 2012 è stato comunicato alle Parti l'avvio del procedimento istruttorio n. PS7682 nei confronti della soc. Agenzia Debiti S.p.A. per possibile violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, unitamente ad una richiesta di informazioni.

9. Contestualmente alla comunicazione di avvio, si è svolto un accertamento ispettivo presso le sedi della soc. Agenzia Debiti S.p.A. e della soc. B&P S.r.l..

10. Con comunicazione del 9 maggio 2012, è stata disposta l'integrazione soggettiva della comunicazione di avvio del procedimento nei confronti della soc. B&P S.r.l., titolare del *call center* utilizzato per la realizzazione della pratica e citato nei messaggi pubblicitari oggetto di contestazione.

11. La soc. Agenzia Debiti S.p.A. ha depositato, in data 22 maggio 2012, la nota di risposta alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento.

---

<sup>3</sup> Docc. 5, 11, 19, 49, 80.

<sup>4</sup> Alcuni segnalanti fanno cenno anche alla circostanza che i pagamenti al professionista sarebbero stati effettuati mediante assegni postdatati o cambiali (Docc. 5, 6, 12, 14, 33, 71, 80).

12. In data 28 giugno 2012 è stata inoltrata ad Agenzia Debiti un'ulteriore richiesta di informazioni alla quale è pervenuta risposta il 28 giugno 2012.

13. In data 2 ottobre 2012, è stato richiesto al professionista, ai sensi dell'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo, e dell'articolo 15, del Regolamento, di fornire prove sull'esattezza materiale dei dati di fatto connessi alla pratica commerciale oggetto di istruttoria.

14. Con comunicazione del 29 ottobre 2012, Agenzia Debiti ha prodotto una memoria difensiva con la quale ha fornito riscontro all'incombente istruttorio dell'onere della prova.

15. In data 7 novembre 2012, è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

16. In data 9 novembre 2012, la soc. Agenzia Debiti S.p.A. ha reso noto di voler rinunciare all'audizione concessa nell'ambito del procedimento in oggetto.

17. La soc. Agenzia Debiti S.p.A. ha depositato, in data 20 novembre 2012, una memoria conclusiva.

18. La società B&P S.r.l. non ha presentato alcuna memoria difensiva nel corso del procedimento.

## **2) *Le evidenze acquisite***

### *Il messaggio pubblicitario*

19. Da una rilevazione effettuata in data 23 marzo 2012<sup>5</sup>, risulta che nella parte centrale della *home page* del sito del professionista ([www.agenziadebiti.it](http://www.agenziadebiti.it)), sono riportate le seguenti affermazioni all'interno della sezione "I nostri servizi": "*Noi di Agenzia Debiti facciamo in modo che le persone e le famiglie indebitate chiudano i loro debiti con uno sconto che può arrivare fino al 70%.*

*Es. Una famiglia ha 30.000 € di debiti perché ha ottenuto un prestito da una Finanziaria ma, suo malgrado, non riesce a restituirli. Il nostro lavoro consiste nel fargli chiudere questo debito a 10.000 €. In un caso del genere la nostra tariffa è di 3.000 € pagabili anche a rate. Alla fine, quindi, la famiglia paga 13.000 € anziché 30.000 e risparmia di fatto 17.000 € [Sei interessato? Clicca qui!]".*

---

<sup>5</sup> Doc. 27

*“La seconda nostra attività è di opporci ad ogni atto di Equitalia, Agenzia delle Entrate, INPS e del Fisco in genere attraverso accesso agli atti e ricorsi alla commissione tributaria in ogni grado di giudizio (primo, secondo e terzo grado).[Sei interessato? Clicca qui!]”.*

*Il nostro lavoro consente quindi agli indebitati di riuscire legalmente a posticipare, rateizzare, diminuire o annullare i debiti siano essi con il Fisco, Stato, Creditori, Banche e Finanziarie, difendersi dagli accertamenti del Fisco e di altri Creditori, proteggere il proprio patrimonio dagli attacchi dei Creditori.*

*Proteggere il Patrimonio immobiliare (case, terreni, ecc.) e mobiliare (titoli, azioni, obbligazioni, conti correnti, autovetture, ecc.) a titolo preventivo da eventuali attacchi di creditori in genere (fornitori, Stato, Fisco, ecc.) anche attraverso strumenti giuridici tutelati dalla Legislazione Italiana ed internazionale dovrebbe essere una pratica che tutti dovrebbero fare”.*

Il destinatario del messaggio viene quindi sollecitato a chiedere subito un preventivo: *“Richiedici ORA un preventivo gratuito e senza impegno di alcun tipo: ti contatteremo come fare a risolvere la tua situazione [Clicca QUI!]”.*

20. Nella comunicazione inoltrata attraverso posta elettronica, acquisita agli atti dalla Direzione in data 31 gennaio 2012, 8 marzo 2012 e 4 luglio 2012<sup>6</sup>, nella parte alta del riquadro è riportata una frase del tipo: *“Sistemi Legali per NON PAGARE i Debiti quando Non Riesci a Pagare!”* ovvero *“Come uscire dal Tunnel dei Debiti Non Chiedendo Più Finanziamenti”*. Al centro della comunicazione commerciale compare, a caratteri più grandi, la scritta *“Debiti”*, più sotto a sinistra: *“Assistenza Legale per NON Pagare del tutto i Debiti a Banche e Finanziarie se non ce la fai più a pagare. Rate ed interessi più bassi per il Mutuo che fatica a pagare: STOP a pignoramenti ed aste”*, mentre a destra si legge: *“Debiti Fiscali: Opposizione alle richieste di Agenzia delle Entrate ed Equitalia per accertamenti e cartelle esattoriali. Proteggiamo il tuo Patrimonio mobiliare ed immobiliare quando legalmente possibile”*. In fondo è scritto: *“IL TUO DEBITO STA ANDANDO FUORI CONTROLLO? Clicca qui e Risolvi i Tuoi Debiti”*.

21. Dalla documentazione in atti, risulta che sono state lanciate due campagne pubblicitarie, a far data dal 27 marzo 2012, diffuse tramite motore di ricerca “Google” per la *landing page* aziendale versione mobile<sup>7</sup>.

In sostanza, Agenzia Debiti ha stipulato con la società che gestisce il citato motore di ricerca apposito contratto per garantire evidenza privilegiata al

---

<sup>6</sup> Docc. 18, 21, 67

<sup>7</sup> Doc. 38 (allegato 4)

proprio sito nonché annunci sponsorizzati, a margine di ricerche effettuate attraverso parole chiave (es: “debiti”) e concernenti siti pertinenti.

Le due campagne propongono lo stesso messaggio: *“Agenzia Debiti è la più grande Debt Agency in Italia: ogni mese riceviamo quasi **20.000 Richieste** da tutta Italia da indebitati: lavoratori autonomi, dipendenti, pensionati ed aziende con problemi di debiti con finanziarie, banche, fisco, creditori in genere. Ci avvaliamo della collaborazione di 20 tra Avvocati e Fiscalisti per un totale di 200 Esperti, specialisti nel risolvere tutte le situazioni debitorie. CANCELLAZIONE DAL BOLLETTINO DEI PROTESTI. Ottieni la soluzione **ADESSO!** Scrivi a: [mobile@agenziadebiti.it](mailto:mobile@agenziadebiti.it) oppure chiama 800.950.330”.*

22. Nel messaggio rilevato d’ufficio all’interno del quotidiano “La Stampa” del 3 agosto 2012 (pagina 22)<sup>8</sup> – in formato pagina intera – compare al centro, in alto, la seguente scritta: *“Sei pieno di debiti? Che fare? I nostri professionisti sanno come aiutarti! Come uscire dal tunnel dei debiti non chiedendo più finanziamenti”*. In basso a sinistra, sono presenti quattro sezioni (DEBITI CON IL FISCO, PRESTITI CON BANCHE, FINANZIARIE ED ALTRI CREDITORI, MUTUO CHE FAI FATICA A PAGARE, OPPOSIZIONE AGLI ATTI) all’interno delle quali viene proposto il tipo di consulenza fornita da Agenzia Debiti. In particolare, con riferimento alla citata sezione dedicata ai prestiti, è riportato: *“Prestiamo assistenza Legale alle persone che non ce la fanno più a pagare i Debiti a **Banche, Finanziarie e Creditori: puoi ottenere uno Sconto dal 40% al 70%** dei debiti che devi ancora pagare.”*

23. Agenzia Debiti, così come risulta dalla documentazione agli atti del procedimento<sup>9</sup>, ha diffuso, in maniera non continuativa, degli sms il cui testo è: *“Ti hanno respinto un prestito? Esistono da poco strumenti legali per ottenerlo comunque. Avvocati dei Debitori Consulenza gratuita telefonica 800948090 (oppure 0238607351, 0238607352)”*<sup>10</sup>, ovvero *“Pieno di Debiti? I nostri avvocati possono Aiutarti! Sconto fino al 70% sui prestiti che fatichi a restituire a Banche/Finanziarie: Chiama Ora 800948020 (oppure 800948010)”*<sup>11</sup>.

Altri sms sono stati diffusi con i seguenti contenuti: *“Sai che esistono sistemi legali per non pagare del tutto i Debiti a Banche e Finanziarie? Agenzia*

---

<sup>8</sup> Doc. 78.

<sup>9</sup> Doc. 72 (allegato 15).

<sup>10</sup> In diffusione dal 29 agosto al 14 settembre 2011, il 29 settembre 2011, il 12 ottobre 2011, dal 20 ottobre al 26 ottobre 2011, il 27 ottobre 2011.

<sup>11</sup> In diffusione il 6 ottobre 2011, dal 12 ottobre al 19 ottobre 2011, il 18 gennaio 2012.

*Debiti ti aiuta a risparmiare fino al 70%! 800950310”<sup>12</sup>, “Come uscire dal tunnel dei debiti con banche, finanziarie e fisco? I Nostri Avvocati possono aiutarti! 800950380 chiama ora, consulenza gratuita telefonica”<sup>13</sup>, “Mal di debiti? Agenzia Debiti ha delle importanti novità da comunicarti su come accedere alla Consulenza! Chiama gratis 800946161 Con AD SpA non sei più SOLO”<sup>14</sup>, “Problemi di debiti? Fai valere i tuoi diritti! Gli specialisti dei Debiti possono aiutarti a chiuderli con risparmi del 40-70% 800946146 Chiama Gratis”<sup>15</sup>, “Tormentato da Equitalia, banche, finanziarie, recupero crediti? Con gli Avvocati di AD SpA Chiudi i tuoi debiti risparmiando dal 30-70% 800946121 Chiama gratis”<sup>16</sup>.*

### *Modalità della prestazione del servizio offerto dal professionista*

24. La società Agenzia Debiti è stata costituita in data 20 maggio 2010 e attualmente si trova in regime fallimentare dal 29 novembre 2012\*<sup>17</sup>.

Il predetto professionista ha ceduto a Baldini & Partners srl (ora “B&P srl”), con effetti a far data dal 1° agosto 2011, il ramo d’azienda costituito dall’attività di *call center*, *marketing* e servizi generali e ha stipulato al contempo un contratto di collaborazione avente ad oggetto il piano *marketing* e relative promozioni pubblicitarie a mezzo stampa ed *internet*, la gestione delle chiamate *inbound* ed *outbound* connesse alla predetta attività di *marketing* nonché tutti i connessi servizi amministrativi e tecnici<sup>18</sup>.

25. L’attività di consulenza, a mente di quanto dichiarato dagli stessi rappresentanti di Agenzia Debiti e sulla base dei documenti acquisiti nel corso delle attività di cui al presente procedimento, si realizza in due fasi.

26. La prima fase di consulenza viene svolta gratuitamente da operatori telefonici del *call center* B&P S.r.l., formati e istruiti dai responsabili di quest’ultima, che si coordinano con Agenzia Debiti.

Il contatto telefonico si realizza su iniziativa del cliente, mediante la compilazione di un *form* presente nel sito *internet* di Agenzia Debiti o reperito attraverso motori di ricerca ovvero tramite chiamata diretta a numero

---

<sup>12</sup> In diffusione nei giorni 19 e 20 ottobre 2011, 7 novembre 2011.

<sup>13</sup> In diffusione il 12 marzo 2012, nei giorni 4-16 aprile 2012.

<sup>14</sup> Dal 12 giugno 2012.

<sup>15</sup> Dall’8 giugno 2012.

<sup>16</sup> Dal 10 maggio 2012.

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

<sup>17</sup> [Omissis].

<sup>18</sup> Doc. 54 (allegato B2).

verde.

L'operatore telefonico di B&P, sulla base delle problematiche esposte dal consumatore, gli prospetta il ventaglio di soluzioni astrattamente praticabili (telefonata "prima fase"). Se il cliente accetta, un operatore lo contatta nuovamente entro 24 ore dal primo contatto (telefonata "incassi") per invitarlo alla corresponsione dell'importo di 390 euro alla ricezione del plico, nella forma del contrassegno.

27. Risulta che alla fase di consultazione mediante telefono fa seguito l'invio di una prima lettera di presentazione delle attività di consulenza fornite da Agenzia Debiti<sup>19</sup>, diversificata a seconda che i debiti siano verso privati o verso il fisco e, successivamente, di un plico contrassegno, consegnato dietro il pagamento di 390 euro al debitore che intende conferire l'incarico per lo svolgimento della consulenza (cd. Fase A). Il plico contiene la modulistica di delega e l'invito a trasmettere le informazioni concernenti la posizione debitoria del soggetto. La "lettera d'incarico" prevedeva, solo nella versione originaria, un'illimitata facoltà di revoca del mandato<sup>20</sup> che, nel modello attualmente in uso, non è contemplata<sup>21</sup>.

28. La seconda fase di consulenza, successiva all'invio del c.d. plico (e quindi dopo il pagamento della somma di euro 390) é finalizzata alla raccolta di tutta la documentazione necessaria per svolgere le visure e altre verifiche da parte di A.D. e ad illustrare la posizione del debitore e le possibili soluzioni. Risulta che le relative risultanze sono contenute in una Relazione finale che include sia il "Dossier personalizzato cliente" che illustra la situazione debitoria del cliente sia la "Consulenza effettuata sulla posizione debitoria del cliente"<sup>22</sup>.

29. Sulla base di tale relazione, viene stipulato quindi un contratto per formulari, definito "di consulenza fase 1"<sup>23</sup>, mediante il quale, con l'adesione del consumatore, si stabiliscono i contenuti ed i costi delle prestazioni d'assistenza di Agenzia Debiti (le possibili tipologie da barrare sono: transazione con banche e finanziarie, trattative per problematiche relative a mutui, problematiche relative a contratti di leasing, cancellazione dati positivi da banche dati e da bollettino protesti, riduzione rata della cessione del quinto, transazione e trattative in presenza di procedure esecutive immobiliari, mobiliari e presso terzi, consulenza per la tutela e la

---

<sup>19</sup> Doc. 54 (allegato da D8 a D11) e Doc. 72 (allegato da 6A a 6E).

<sup>20</sup> Doc. 54 (allegato H1).

<sup>21</sup> Doc. 54 (allegato G2).

<sup>22</sup> Doc. 54 (allegati G4, G4bis, G4ter).

<sup>23</sup> Doc. 54 (allegato G5).

conservazione del patrimonio, debito con creditori commerciali e fornitori, consulenza per la tutela giudiziaria e debiti con l'Erario e cartelle esattoriali).

### **3) Le argomentazioni difensive del professionista**

#### *In merito alla diffusione del messaggio*

30. La maggior parte dei potenziali clienti viene a conoscenza dell'esistenza dei servizi di Agenzia Debiti mediante annunci pubblicitari diffusi attraverso Google. Un altro veicolo pubblicitario è costituito dalle cd. DEM (*Direct E-mail Marketing*), ovvero messaggi di posta elettronica, predisposti dai fornitori di Agenzia Debiti, per destinatari individuati nell'ambito di liste di nominativi in possesso di operatori pubblicitari (o altre aziende operanti nel settore del *marketing* e della fornitura/trattamento di dati) e appartenenti a categorie ritenute potenzialmente interessate all'attività di Agenzia Debiti (in particolare individui di sesso maschile di età compresa tra i 30 ed i 50 anni). Da ultimo, ed in maniera più marginale, i messaggi pubblicitari vengono diffusi mediante *sms*, sempre sulla base di liste di nominativi detenute dai medesimi operatori pubblicitari.

31. A.D. sostiene che <<le affermazioni di cui alla prima parte del punto 2 del Paragrafo II della Comunicazione [di avvio] sono sostanzialmente inserite da tempo nella sezione "I nostri servizi" nella c.d. home page della Società>><sup>24</sup>; inoltre, i messaggi e le informazioni di cui alla presentazione sul sito del professionista sarebbero stati continuamente oggetto di aggiornamento e modifica per cui, secondo A.D. non sarebbe possibile fornire una ricostruzione precisa della relativa successione nel tempo<sup>25</sup>.

#### *L'attività di consulenza prestata dai professionisti*

32. Agenzia Debiti si avvale, a far data dal 1° agosto 2011, di un apposito *call center* della soc. B&P srl che gestisce l'attività di consulenza iniziale e gratuita svolta al momento del primo contatto telefonico sulla base di un modello gestionale, disponibile nel *computer* di ciascun operatore, che riporta i contenuti dei documenti forniti in sede di formazione<sup>26</sup>.

33. Nel corso delle telefonate, in forza delle specifiche istruzioni impartite

---

<sup>24</sup> Doc. 54, paragrafo 10

<sup>25</sup> Doc. 72, paragrafo 15

<sup>26</sup> Doc. 54 (allegati D1, D2, D3, D4, D5, D6, D7, D8-D11).

agli operatori telefonici, sarebbe fornita all'interessato la chiara rappresentazione della circostanza che l'eventuale attività di verifica della complessiva situazione debitoria e di prima consulenza svolta a fronte del compenso pari a 390 euro è ben distinta dall'attività di assistenza, negoziazione, transazione e/o ridefinizione delle posizioni o pendenze del debitore, oggetto di un diverso contratto, remunerata sulla base dei parametri (fasce percentuali applicate al valore della massa debitoria) indicati in una sorta di tariffario allegato al contratto.

Gli operatori dedicati a tale tipo di attività sarebbero n. *[omissis]* (di norma, in possesso di diploma di scuola superiore e, in alcuni casi, anche di diploma di laurea), legati a B&P da contratto di lavoro subordinato, a tempo determinato ovvero a tempo indeterminato. Gli addetti al *call center* lavorano in *team* a cui sono preposti un *team leader* ed un formatore mentre il controllo e il coordinamento degli operatori sono assicurati da un supervisore, dal responsabile della formazione e dal responsabile del *call center*.

34. La fase di consulenza successiva all'invio del c.d. plico - consistente nell'assistenza al cliente per la raccolta di tutta la documentazione necessaria ai fini dell'effettuazione delle visure e altre verifiche da parte di Agenzia Debiti, all'esame più approfondito della sua posizione complessiva e nella spiegazione delle soluzioni praticabili – verrebbe svolta principalmente mediante numerose conferenze telefoniche prima di essere eventualmente formalizzata e sintetizzata nella relazione finale.

Tale attività di consulenza verrebbe prestata (ad eccezione dei preliminari compiti di assistenza e chiarimenti ai fini del ritiro in posta del plico) da avvocati e professionisti legati da un rapporto di prestazione d'opera senza alcun vincolo di esclusiva ad Agenzia Debiti. Allo stato, il numero dei professionisti sarebbe pari a *[omissis]*.

### *Termini e modalità di esercizio del diritto di recesso*

35. Con riguardo all'eventuale esercizio del recesso dal contratto, il professionista ha dichiarato che sarebbe previsto un diverso trattamento a seconda della tipologia di contratti interessati<sup>27</sup>.

36. Per la prima fase della consulenza ("Contratto di consulenza Fase A"), era originariamente prevista un'illimitata facoltà di revoca dell'incarico indicando la possibilità di ottenere l'integrale rimborso dell'importo corrisposto.

Tale versione del contratto sarebbe rimasta in vigore fino ad alcuni mesi fa mentre quella attuale non prevede espressamente termini e modalità per l'esercizio del diritto di recesso e/o revoca dell'incarico.

37. Il descritto mutamento di indirizzo da parte del professionista sarebbe dovuto alla circostanza che, per tutti i "Contratti di consulenza Fase A", si è preferito non delimitare condizioni e termini per l'esercizio dell'eventuale revoca dell'incarico e/o richiesta di rimborso e consentire a qualunque cliente, in caso di ripensamento o di insoddisfazione riguardo all'andamento della consulenza (peraltro più limitata - e per questo meno onerosa - di quella di cui alla fase 1, cui è infatti propedeutica) di ottenere l'interruzione del rapporto e il rimborso del corrispettivo di euro 390 con lo scopo precipuo di evitare danni e/o pregiudizi di qualsiasi tipo all'immagine ed alla valutazione dell'operato di Agenzia Debiti.

Pertanto, si è adottata la prassi diffusa ed incondizionata di accettare revoche dell'incarico o richieste di rimborso anche a svariati mesi di distanza dal ricevimento della lettera di incarico. I clienti, una volta raggiunto l'accordo per l'invio del plico, potrebbero peraltro recedere anche implicitamente: è evidente, infatti, che se il cliente non si reca ad effettuare tale ritiro non si instaura alcun rapporto con Agenzia Debiti (e si fa presente che la clientela che mette in atto questa sorta di ripensamento è infatti assai numerosa, arrivando a circa il [omissis %] della clientela che inizialmente si accorda per l'invio del plico).

38. Con riferimento ai "Contratti di consulenza Fase 1", data la maggiore rilevanza ed impatto dell'attività oggetto degli stessi e il più significativo valore economico del compenso, Agenzia Debiti ha preferito delimitare e circoscrivere il diritto di recesso, prevedendo e regolamentando in maniera ordinaria lo stesso con apposita clausola conforme al disposto dell'art. 64 del Codice del Consumo.

---

<sup>27</sup> Doc. 54, paragrafo 8.

In alcune circostanze, tuttavia, il professionista avrebbe consentito ai propri clienti di esercitare comunque il recesso anche al di fuori dei tassativi termini di cui sopra, per ragioni analoghe a quelle già esposte in relazione ai Contratti di Consulenza c.d. Fase A.

*L'onere della prova ex art. 27, comma 5 Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206*

39. Ai sensi dell'articolo 27 in epigrafe, in data 2 ottobre 2012 è stato richiesto al professionista di fornire prove sull'esattezza dei dati di fatto connessi alla pratica commerciale con particolare riguardo a:

- le informazioni fornite al cliente con riferimento al caso concreto trattato da Agenzia Debiti che dettagliano la reale esecutività delle azioni proposte (ad es. sussistenza dei termini per presentare ricorso) e le conseguenti implicazioni, inclusi gli eventuali maggiori oneri (ad es.: interessi e commissioni in caso di rateizzazione del debito; effetti sulla posizione creditizia del cliente in caso di accordo di saldo e stralcio; costi in caso di sospensione e di rinegoziazione dei contratti in essere);
- che il “prezzo venduto” calcolato da Agenzia Debiti in fase di stipula del contratto di consulenza sia il corrispettivo finale effettivamente pagato dal consumatore per i servizi ricevuti;
- che la riduzione percentuale del debito a favore del cliente come pubblicizzata (fino al 70%) includa non solo lo stralcio ottenuto ma anche il “prezzo venduto”, i costi per l'espletamento della pratica (bolli, certificati ecc.) ed ogni eventuale ulteriore onere da sostenere.

40. In risposta alle richieste formulate nella comunicazione di attribuzione dell'onere della prova, Agenzia Debiti ha fornito gli elementi di seguito riportati<sup>28</sup>.

41. La consulenza al cliente sulle possibili implicazioni e conseguenze delle attività da svolgere per ottimizzare la sua posizione debitoria sarebbe svolta in assoluta prevalenza sulla base di un confronto e scambio di commenti telefonici, nell'ambito di ampie e diffuse conversazioni volte ad esaminare al meglio le soluzioni da intraprendere concretamente e ciò anche perché il confronto telefonico è in genere, come sostenuto dallo stesso professionista, lo strumento più efficiente ed immediato per conoscere le potenzialità e risorse che il cliente può mettere a disposizione e le relative tempistiche e, al contempo, per comprendere quali siano le soluzioni da esso preferite.

---

<sup>28</sup> Doc. 72.

42. Per tali ragioni, non sarebbe possibile per il professionista fornire sul punto alcuna documentazione, al di là delle meno specifiche relazioni al cliente che tengono conto dei dati e della situazione concreta dello stesso ma che, nella rappresentazione delle soluzioni preferibili agli specifici problemi, non possono che riportare indicazioni più generali e di massima sulle caratteristiche e implicazioni delle azioni da intraprendere, restando invece circoscritto al dibattito e al confronto telefonico, come è assai più naturale, l'esame delle specifiche ipotesi e possibilità.

43. Nel momento in cui il cliente decide di affidare ad Agenzia Debiti la gestione di tutta o parte delle proprie posizioni debitorie, gli viene sottoposto per la firma un contratto ("Contratto di consulenza Fase 1") che specifica i diversi "prodotti" acquistati e, ove necessario, le masse debitorie affidate, il prezzo finale da pagare e le modalità di pagamento che sono sempre preventivamente concordate tra le parti.

Per quanto riguarda il costo, il mandato specifica che il prezzo pagato comprende tutte le attività necessarie allo svolgimento del mandato ad esclusione delle spese accessorie.

44. Agenzia Debiti evidenzia che, nel corso dello svolgimento del mandato, la massa debitoria del cliente (calcolata sulla base della situazione del cliente nel momento in cui viene raccolta tutta la documentazione atta alla valutazione complessiva) aumenta sia per effetto del passare del tempo, sia in ragione della frequente decisione del cliente di affidare al professionista altre posizioni, a cui nella maggior parte dei casi non fa seguito alcuna modifica del prezzo di vendita.

45. La riduzione del debito pubblicizzata (fino al 70%) si riferisce al totale della massa debitoria del cliente affidata in gestione ad Agenzia Debiti che può realizzarsi attraverso diminuzioni percentuali che variano sulle diverse posizioni. Il prezzo di vendita eventualmente pagato dal cliente non viene mai incluso nel calcolo presuntivo dell'abbattimento del debito in quanto lo stesso rappresenta semplicemente il corrispettivo dovuto dal cliente per l'attività ed i servizi professionali svolti da A.D. Tale conclusione appare naturale, oltre che per evidenti ragioni pratiche, anche perché la determinazione autonoma del compenso è fisiologica nell'ambito dei mandati di consulenza e assistenza di tale tipo e soprattutto nella valutazione dei risultati del servizio.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

46. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa attraverso mezzi di telecomunicazione e a mezzo stampa, in data 16 novembre 2012 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

47. Con parere pervenuto in data 12 dicembre 2012, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni.

I professionisti non risultano aver adempiuto all'onere probatorio così come è stato attribuito dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato, in quanto non hanno fornito elementi né documentazione che consentano di valutare in maniera esaustiva la pratica commerciale oggetto del presente procedimento. In particolare, non risultano sufficientemente chiariti alcuni aspetti che attengono alle stesse modalità di svolgimento dell'attività di consulenza prestata da Agenzia Debiti e i maggiori oneri che i clienti devono sostenere in seguito alle iniziative che il professionista propone di intraprendere, né in che modo facciano i professionisti ad abbattere i debiti dei consumatori “*fino al 70%*”.

#### **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

48. In via preliminare, si osserva che il comportamento oggetto di valutazione del presente procedimento è riconducibile alle società, entrambe in regime fallimentare, Agenzia Debiti S.p.A. e B&P S.r.l., sulla base di un contratto di collaborazione per l'esercizio delle attività di *call center* e di *marketing* a favore di Agenzia Debiti, a seguito di trasferimento di ramo d'azienda.

49. Risulta che A.D. non sia in possesso di licenza per l'esercizio di un'agenzia d'affari<sup>29</sup> né che abbia presentato una SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività, ai sensi del combinato disposto degli articoli 19 della legge 241/90 e 115 del TULPS)<sup>30</sup>. Ciò, tenuto conto dell'affidamento che i consumatori devono poter porre in coloro cui delegano la trattazione

---

<sup>29</sup> Doc. 79.

<sup>30</sup> Doc. 95.

dei loro affari più delicati (nel caso di specie, informazioni ed azioni sulle loro posizioni debitorie), costituisce, tanto più alla luce dell'uso improprio della parola "Agenzia", un elemento atto in sé a indurre in errore circa le qualifiche del professionista e falsare in misura rilevante il comportamento economico dei consumatori che ben difficilmente si sarebbero rivolti ad A.D. se avessero potuto sapere che la stessa non era, come pur appariva, una "agenzia" in regola<sup>31</sup>.

50. Quanto alle altre caratteristiche della pratica, si osserva che essa consiste nella diffusione, tramite *internet*, *sms* e stampa di messaggi pubblicitari finalizzati a promuovere con modalità ingannevoli le attività di consulenza prestate da Agenzia Debiti fornendo informazioni inesatte incomplete o non veritiere con riferimento alla tipologia di servizi effettivamente prestata, ai risultati che ne possono conseguire e ai relativi oneri per il cliente.

51. La portata decettiva del messaggio si sostanzia nella prospettazione del <<non pagare" del tutto>><sup>32</sup> debiti contratti con Banche, Finanziarie e Creditori, ovvero, per i prestiti da restituire a Banche e Finanziarie, di un loro "sconto" fino al 70%<sup>33</sup>.

Il termine "sconto", nel normale linguaggio del consumatore medio, afferisce univocamente ad una fattispecie di volontaria riduzione del prezzo di un prodotto o del costo di un servizio sulla base di una mera negoziazione con la controparte creditrice, svincolata da altri presupposti giuridici che possano legittimare la richiesta.

52. Per quanto riguarda, invece, i debiti contratti con Equitalia e il Fisco, si prospetta al consumatore come soluzione atta a "risolvere ogni problema di debiti" la mera "opposizione alle richieste di Equitalia e Fisco per diminuire, sospendere e rateizzare le cartelle esattoriali"<sup>34</sup>.

Tale modo di presentare l'attività dell'Agenzia Debiti è fuorviante e riguarda

---

31 Le attività poste in essere da A.D. e costituenti il suo oggetto sociale, sono proprie di una "professione regolamentata", ovvero un'attività professionale l'accesso alla quale e il cui esercizio (o anche una sola delle cui modalità di esercizio) è subordinata direttamente o indirettamente, in base a disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, al possesso di licenze e determinate qualifiche professionali. Nel caso di specie si è in presenza di un'attività d'intermediazione e trattazione d'affari per la quale è necessaria la licenza d'agenzia d'affari di cui all'articolo 115 R.D. 18/06/1931, n° 773 "Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza" (TULPS), per ottenere la quale il titolare e i suoi sostituti, oltre ai prescritti requisiti organizzativi, devono possedere i requisiti morali di cui all'articolo 11 del TULPS. È sintomatico, inoltre, che il professionista, abbia suggestivamente inserito la parola "Agenzia" nella sua denominazione sociale, come pure che, nelle sue comunicazioni pubblicitarie, usi il termine "tariffa", che alla generalità dei consumatori richiama i prezzi stabiliti per prestazioni offerte da professionisti autorizzati o concessionari, per indicare i compensi delle sue prestazioni (v. Doc. 38, all. 31).

32 Supra par. 20.

33 Supra par. 19.

34 Doc. 54 (allegati J1, J2).

prestazioni di fatto irrealizzabili in maniera generalizzata, sia con riferimento ai rapporti di debito verso i privati sia, ancor più, con riguardo ai debiti esistenti con le pubbliche amministrazioni (ed, in specie, con il Fisco), lì dove gli spazi di negoziazione e rateizzazione sono strettamente limitati e circoscritti da specifiche norme di legge, anche a tutela degli interessi dell'Erario<sup>35</sup>.

53. Assolutamente ambigua e fuorviante è, poi, l'insistenza con la quale nei messaggi si fa riferimento - in modo diretto ed esplicito ("*consulenza gratuita telefonica*") o con l'espedito, adottato negli *sms*, di ricollegarlo subliminalmente alla "chiamata *gratis*" - alla inesistente "*gratuità*" dell'esame della posizione del consumatore e, addirittura, degli interventi per la "*soluzione dei problemi*". Come sopra detto - al di là del primo colloquio informale con uno degli operatori del *call center* i quali agiscono con il fine di effettuare una tentata vendita di servizio e non certo una vera e propria "*consulenza risolutiva sui debiti*", come invece prospetta il messaggio - il rapporto di servizio con A.D., quello destinato a "*risolvere i problemi*", si configura a titolo oneroso<sup>36</sup>.

54. In realtà, l'intera pratica si concretizza nell'aggancio degli utenti mediante messaggi promozionali ingannevoli tali da indurli a contattare un *call center* per acquisire dati anagrafici e precisazioni in merito all'esposizione debitoria verso privati, banche o finanziarie e fisco al fine di inviare un pacco in contrassegno contenente semplicemente della modulistica, incassando all'istante l'importo di 390,00 euro.

55. Ed invero, l'ingannevolezza del messaggio emerge anche dalla documentazione in atti relativa alle modalità di svolgimento dell'attività di consulenza.

56. In primo luogo, negli *script*, predisposti quale "scaletta argomentativa" per consentire agli operatori telefonici di gestire in modo standardizzato le telefonate, il tema dei costi per il reale servizio fornito dall'Agenzia Debiti è accuratamente omesso<sup>37</sup>. Ove, sul punto, vi fosse una specifica richiesta del

---

<sup>35</sup> V., da ultimo, sulla rateizzazione dei debiti tributari il Decreto Legge 2 marzo 2012, n. 16.

<sup>36</sup> Solo dopo aver pagato 390 euro il consumatore, nella "lettera d'incarico" che troverà all'interno del cd. plico contrassegno, apprende da una postilla finale che: "*Tutte le attività sopra riportate (ndr in buona sostanza le visure) sono ricomprese nell'importo da voi corrisposto; restano invece esplicitamente escluse tutte le ulteriori attività legali giudiziali e stragiudiziali non previste nel presente mandato*" (Doc. 54 allegato H1 poi diventato G2).

<sup>37</sup> V. il documento "*Script per una telefonata efficace - versione 8 novembre 2011* a pagg. 5 - 12, in particolare, si legge: "*Obiezione: Ci sono altri costi? (solo se espressamente richiesto dal cliente, quando e solo quando il cliente fa questa domanda rispondere con i punti 1/2/3. 1. I prezzi sono più bassi degli altri consulenti/avvocati.... 2. Il pagamento può avvenire ratealmente. 3. il nostro prezzo è un prezzo certo qualunque tempo duri la consulenza ...Se il cliente non è soddisfatto della risposta dire il prezzo insieme*

consumatore, le istruzioni fornite ai *team leader* e dunque agli operatori dei *call center* sono, con tutta evidenza, mirate ad eludere una risposta chiara e trasparente<sup>38</sup>.

È evidente come, nella prima fase, quella di vendita del plico, si tenda, con artifici dialettici, a far ritenere al consumatore che, con l'importo di 390 euro, egli potrà ricevere una qualificata e completa consulenza da parte di un legale, risolutiva dei suoi problemi debitori<sup>39</sup>.

57. Anche nella fase successiva al contatto telefonico, dalla documentazione riassuntiva dell'operatività dell'Agenzia Debiti si ha conferma formale su quale sia il contenuto della telefonata intercorsa, e sulla scorrettezza della pratica di A.D., lì dove per entrambe le fattispecie (debiti verso privati e debiti verso il Fisco) si omette di dare qualsiasi completa indicazione circa il reale costo di gestione della pratica, lasciando che il consumatore continui ad intendere che esso si risolva nei 390 euro di cui ha avuto notizia nel corso della prima telefonata<sup>40</sup>.

58. In maniera ancora più decettiva, per quanto riguarda i debiti insorti col Fisco e l'Agente per la riscossione Equitalia, A.D. afferma che la sua "*prima attività*" per "*annullare il debito*" è quella di andare alla ricerca di errori formali, tra i quali particolare rilievo è dato a quelli di notifica<sup>41</sup>. Rilevati tali errori, il professionista asserisce che, per ottenere l'annullamento del debito "*Laddove l'Ente Creditore non procedesse con l'annullamento del debito, AD SpA procederà con il ricorso in tribunale o in Commissione Tributaria*". È pacifico in giurisprudenza il principio che il vizio della notificazione di un

---

*ai vantaggi che sono scritti a lato Doc. 37 (allegato 13).*

<sup>38</sup> Nell'ambito delle risultanze dell'attività ispettiva svolta, in una *e-mail* inviata da [omissis] (responsabile della formazione B&P srl) il 26 gennaio 2012 ai *team leader* e ai formatori, per conoscenza a [omissis] (legale rappresentante della Società A.d.) e [omissis] (responsabile della sede operativa-*call center* della B&P) riferisce che "... abbiamo condiviso con la direzione, che non è necessario, se non poco opportuno, che l'opt (*operatore*, n.d.r.) INCASSI riprenda l'argomento COSTI AGGIUNTIVI. Pertanto, nella telefonata, è meglio lasciare che il cliente lo richieda..." Doc. 38 (allegato 16).

<sup>39</sup> Nello *script* "La vendita del plico" viene specificato che la risposta da darsi alle domande del consumatore su tale argomento deve essere: "*Queste visure sono necessarie per avere un quadro completo, reale ed attendibile, della sua situazione ed in base a queste l'avvocato specializzato le darà una consulenza dedicata e concreta sulle attività necessarie a risolvere la sua problematica. Tutto questo ha un valore: 390 euro*" Doc. 54 (allegato D5). Anche il testo denominato "F.A.Q. (Frequently Asked Questions)", acquisito nel corso delle attività ispettive svolte presso B&P srl, riporta a pag. 1: Domande: "*Cosa acquisto con 390,00 euro?*" Risposte: "*Con i 390 euro paga tutte le attività che faremo per suo conto e su cui avrà dato specifico incarico. Equivale allo studio dei debiti, effettuato da un legale, che mette a disposizione la propria competenza per trovare la soluzione.*" V. Doc. 38 (allegato 31, pag. 13).

<sup>40</sup> V. Doc. 72, allegati 6A, 6B e 6D nei quali, dopo la frase "Queste azioni sono indispensabili per permettere ai nostri legali di individuare la soluzione ottimale per uscire dai debiti e risolvere in maniera **definitiva** la Sua situazione" (il grassetto ed il carattere maggiore sono utilizzati dal professionista per l'evidenza della parola nel testo), si afferma "Questa attività di verifica e la successiva consulenza hanno un costo di 390 euro".

<sup>41</sup> Doc. 72 (allegato 6A).

atto tributario determina solo la preclusione dell'“efficacia” del provvedimento, ma non incide affatto sull'“esistenza” dello stesso, la quale non viene per nulla compromessa da quel vizio. Pertanto, il rinnovo solo della notifica non importa l'emissione di una “nuova” cartella di pagamento (essendo l'atto identico), donde l'inesistenza di una duplicazione del «titolo esecutivo» di «diritto comune» perché l'unicità del titolo appunto non viene disconosciuta né alterata dal mero rinnovo della notificazione, avente l'unica funzione di portare l'atto nella sfera di conoscibilità del destinatario perché possa produrre gli effetti suoi propri (di cristallizzazione della pretesa tributaria per decorso dei termini di impugnazione o anche di sola *provocatio ad opponendum*)<sup>42</sup>. In altri termini, al professionista è o dovrebbe essere ben noto che i difetti di notifica delle cartelle esattoriali non provocano “l'annullamento del debito” verso l'Erario e l'Agente della riscossione.

Sempre in merito alle fattispecie di “debiti fiscali” e di cartelle emesse dall'Agente per la riscossione, Agenzia Debiti, immediatamente dopo aver sostenuto che “*Laddove l'Ente Creditore non procedesse con l'annullamento del debito, AD SpA procederà con il ricorso in tribunale o in Commissione Tributaria*”, offre al consumatore un ingannevole e suggestivo parametro circa la presunta efficacia della sua azione di professionista giustapponendo la frase: “*Per darle un'indicazione di ciò che normalmente accade relativamente ai debiti con il fisco le inviamo il link dove visionare la trasmissione Report andata in onda su Raitre in data 6 novembre 2011. Dalla diretta testimonianza del direttore dell'Agenzia delle entrate si apprende come il 50% degli accertamenti del fisco non trovino riscontro e che in Commissione Tributaria il fisco perde il 50% delle cause.*” Un dato generale di tendenza del contenzioso tributario è capziosamente offerto al consumatore in veste di risultati operativi di A.D. a favore dei clienti<sup>43</sup>.

---

<sup>42</sup> Cass. Civ., SS.UU., sentenza 5 ottobre 2004, n. 19854 e, da ultimo, Cassazione civile, sez. tributaria, sentenza n. 16370 del 26 settembre 2012.

<sup>43</sup> Un analogo elemento di decettività in ordine alle modalità di presentazione dei risultati raggiunti da A.D., ai fini della vendita del prodotto, è contenuto nella risposta da offrirsi al consumatore che chieda: “*Che possibilità c'è di vincere contro il fisco se mi affido a voi?*” Risposta: *E' stato dichiarato pubblicamente dal Direttore dell'agenzia delle entrate che la possibilità di vincere una causa contro il fisco è del 50%*” Doc. 38 (allegato 31, pag. 20).

59. Il primo incarico di consulenza a pagamento (390 euro) si completa con il “Dossier personalizzato cliente”, una relazione riassuntiva che illustra quanto già sarebbe stato comunicato telefonicamente all’interessato sia con riferimento alla reale situazione debitoria del cliente (debiti nei confronti di Banche e finanziarie, debiti nei confronti dell’Erario, cancellazione delle posizioni negative in banche dati) sia relativamente alla “Consulenza effettuata sulla posizione debitoria del cliente” che include gli interventi proposti da Agenzia Debiti.

In realtà, si tratta di una ricognizione descrittiva dei debiti che il consumatore ben poteva conoscere nel dettaglio *ex ante* e di un “pacchetto” di interventi che, pur differenziati a seconda della problematica riscontrata, presentano sempre gli stessi contenuti standardizzati: le soluzioni prospettate sono uguali per tutti a seconda della natura del problema (debiti con Banche o finanziarie o con il Fisco o le due tipologie insieme) e sono gli stessi consumatori che devono assumersi la responsabilità di indicare ad A.D. (barrando le rispettive caselle) quale tipo di azione ritengono necessaria.

60. Ulteriori profili di scorrettezza si riscontrano riguardo all’incertezza assoluta per il consumatore, nella fase preliminare (cd. “Contratto di Consulenza Fase A”), non solo circa i costi del compenso globalmente dovuto al professionista per le sue prestazioni di consulenza e tutela (che, secondo quanto detto in merito al messaggio, dovrebbe essere in grado di risolvere “definitivamente” i problemi del debitore e, dunque, abbracciare tutte le attività necessarie a tale scopo) ma anche sulla stessa convenienza ad accedere a questa “forma di tutela” in relazione all’ammontare complessivo del suo debito.

61. Né le cose cambiano quando il consumatore, ottenute le visure prepagate, decide di aderire alla “fase successiva”. Nel “Contratto di Consulenza Fase 1” (quello che il consumatore sottoscrive per conferire ad A.D. mandato per le azioni da compiere), la previsione di ulteriori (e non quantificate) spese legali “*per la gestione dei giudizi*” e per la “*predisposizione e stipula di contratti e transazioni*” svuota la prestazione principale di Agenzia Debiti che dovrebbe essere oggetto del contratto, così come ingannevolmente ma altrettanto “chiaramente” definita nei messaggi ai consumatori<sup>44</sup>, finendo, di converso, per lasciare imprecisata la portata degli impegni del professionista.

---

<sup>44</sup> Ad es. quando si afferma che: “Laddove l’Ente Creditore non procedesse con l’annullamento del debito, AD SpA procederà con il ricorso in tribunale o in Commissione Tributaria” V. Doc. 72 (allegato 6A); “...per un debito di 20.000 euro AD SpA tratta la chiusura a saldo e stralcio permettendo di **chiudere** il debito mediamente al 30% (nell’esempio numerico a 6000 euro), con un risparmio pari a 14.000 euro” V. Doc. 72 (allegati 6B, 6C, 6D).

62. A seguito dell'attribuzione dell'onere della prova circa la necessità di documentare formalmente la sussistenza di una personalizzata e puntuale assistenza a favore del singolo consumatore, il professionista si è limitato ad affermare che la consulenza al cliente viene svolta prevalentemente sulla base di un confronto e scambio di commenti telefonici e, di conseguenza, non è possibile produrre alcuna informazione, sia nella documentazione fornita nell'ambito della prima fase di consulenza (cd. Fase A) sia in quella allegata al Contratto di consulenza (Fase 1), utile a dettagliare la reale esecutività delle azioni proposte da Agenzia Debiti, inclusi gli eventuali maggiori oneri<sup>45</sup>.

63. In altri termini, la decettività del messaggio di A.D. che promette il raggiungimento di risultati “sicuri” quali “sconto fino al 70%” o la “riduzione del debito” e dilazione del debito, si sostanzia, da un lato, nell'aver omesso del tutto di indicare al consumatore i rischi che, non ricorrendo determinate condizioni di legge, derivano, soprattutto per i piccoli debitori, dalle pratiche di mera elusione del problema suggerite e praticate<sup>46</sup>.

In sostanza, si attrae insidiosamente il debitore, teorizzando una certa e considerevole riduzione della massa debitoria (“sconto”), ottenuta però addirittura con un “pilotato” aggravamento, da parte di AD, della sua posizione debitoria, asseritamente funzionale a costringere il creditore – previa valutazione d'inesigibilità - a cedere il credito stesso ad una finanziaria.

Tuttavia, a parte ogni considerazione su tale proposta (inclusa la valutazione sulla sua contrarietà a norme di legge), il rischio che non viene in alcun modo portato a conoscenza del debitore è quello più che concreto che il creditore, cedente o cessionario, aggredisca il patrimonio del debitore ovvero, se esso fosse un imprenditore commerciale, ne chieda e ne ottenga il fallimento.

64. Anche la parte del messaggio relativa alle modalità di pagamento pubblicizzate presenta elementi di ingannevolezza: si parla di pagamento rateale in “comode rate”<sup>47</sup> mentre, dalla documentazione acclusa ad alcune

---

<sup>45</sup> “... conferma dello svolgimento del citato confronto con il cliente potrà essere fornita nell'ambito della prevista audizione con l'Autorità” (Doc. 85, pag. 8) . A tale comunicazione ha fatto seguito, in data 9 novembre 2012, la rinuncia alla stessa audizione, concessa nell'ambito del procedimento in questione (supra par. 16).

<sup>46</sup> “...per certe tipologie di posizioni – a seconda dello stato in cui si trovano – è assolutamente opportuno attendere che l'esposizione raggiunga un certo livello e “anzianità” in modo da poter negoziare più fruttuosamente con i cessionari/subentrati del credito, disponibili (dati i minori costi per essi della pratica) a definire a parametri e condizioni sicuramente più vantaggiose per il debitore” Doc. 54.

<sup>47</sup> Doc. 38 (Allegato 21).

segnalazioni pervenute<sup>48</sup> e dalla documentazione acquisita in sede ispettiva<sup>49</sup>, si evince che i clienti sono invece chiamati a garantire le “comode rate” con assegni postdatati o con cambiali.

65. La fattispecie in esame presenta, ancora, omissioni informative rilevanti in merito al diritto di recesso e di conoscibilità dello stesso da parte del consumatore.

66. Nel “Contratto di Consulenza Fase 1” di A.D. le indicazioni sul diritto di recesso sono del tutto carenti, trascurandosi di indicare le modalità di restituzione delle somme versate e la maggioranza delle altre informazioni essenziali di cui agli articoli 64 e ss. del Codice del Consumo. A riguardo, le motivazioni, offerte dal professionista per le rilevate omissioni, da un lato confermano l’attualità delle censure mosse sul punto e, dall’altro, appaiono contraddittorie e confusorie quando tentano di giustificare, in termini di presunto favore per il consumatore, l’omissione di quella che si vorrebbe far apparire come una mera formalità e, invece, deve considerarsi un’imprescindibile tutela per consumatore.

67. Si evincono, piuttosto, indizi sulla volontà di non dare una chiara risposta a chi, avesse dubbi sulla possibilità di ricredersi, ove si tenga conto di quanto riportato in una F.A.Q.<sup>50</sup> Alla domanda “*Richiesta di rimborso nel caso in cui non dovessero esserci soluzioni*” la risposta riportata recita: “*E’ come se lei chiedesse ad un medico di restituirle i soldi se la cura non ha avuto effetto. Per sua tranquillità noi siamo una società in cui ci sono tantissimi avvocati esperti, siamo gli unici a lavorare per lei fino a quando non troveremo la soluzione migliore che la porta a vivere la sua situazione decisamente meglio rispetto a quella attuale e, comunque, trattandosi di debiti una soluzione la si trova sempre*”.

68. Sulla base delle suindicate considerazioni, la condotta riguardante i messaggi oggetto di contestazione deve considerarsi idonea a indurre in errore i consumatori in merito alle caratteristiche e alla natura della prestazione fornita dai professionisti e ai risultati che si conseguono, falsandone in misura apprezzabile il comportamento economico.

69. La pratica deve ritenersi, inoltre, non conforme al normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si poteva attendere dai professionisti che, nel caso di specie, avrebbe richiesto, da parte di questi ultimi, una maggiore cura in merito alla chiarezza e completezza delle

---

<sup>48</sup> *Supra* par. 7.

<sup>49</sup> Doc. 37 (allegato 16).

<sup>50</sup> Doc. 54 (Allegato D6).

proprie comunicazioni commerciali, con particolare riguardo alle informazioni relative alle caratteristiche dell'attività svolta, agli oneri a carico del consumatore e ai risultati che possono essere conseguiti dagli stessi.

70. Pertanto, alla luce delle considerazioni svolte, la pratica commerciale in esame, costituita dalla diffusione dei messaggi pubblicitari descritti, deve ritenersi scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori ed utenti potenziali in relazione alla reale natura e portata dei servizi concretamente offerti dal professionista.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

71. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

72. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 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.

73. Con riguardo alla gravità della violazione si tiene conto, nella fattispecie in esame, oltre che del ruolo svolto da ciascun professionista nella realizzazione della pratica, anche dell'ampiezza e della capacità di penetrazione dei messaggi che, pubblicizzati attraverso *internet*, *sms* e stampa, risultano particolarmente idonei a raggiungere un numero elevato di destinatari.

74. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di agosto 2011 e almeno fino ad agosto 2012.

75. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società Agenzia Debiti S.p.A. nella misura di 200.000 €(duecentomila euro).

76. Sulla base degli stessi elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile alla società B&P S.r.l.

nella misura di 100.000 €(centomila euro).

77. Con riferimento alla società Agenzia Debiti S.p.A., in considerazione dello stato d'insolvenza dell'impresa quale presupposto della dichiarazione di fallimento, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione nella misura di 100.000 €(centomila euro).

78. Con riferimento alla società B&P S.r.l., in considerazione dello stato d'insolvenza dell'impresa quale presupposto della dichiarazione di fallimento, si ritiene congruo determinare l'importo della sanzione nella misura di 50.000 €(cinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante diffusione di messaggi ingannevoli e fuorvianti sulle caratteristiche e sugli oneri economici dell'attività di consulenza per ridurre l'esposizione debitoria, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei destinatari in relazione ai servizi offerti dai professionisti;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalle società Agenzia Debiti S.p.A. e B&P S.r.l., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Agenzia Debiti S.p.A., in regime fallimentare dal 29 novembre 2012, una sanzione amministrativa pecuniaria di 100.000 € (centomila euro);

c) di irrogare alla società B&P S.r.l. , in regime fallimentare dal 25 ottobre 2012, una sanzione amministrativa pecuniaria di 50.000 € (cinquantamila euro).

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere b) e c) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al decreto legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato 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*.

Ai sensi dell'art. 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

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'art. 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 di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'art. 23, comma 12-quinquiesdecies del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, 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'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*